



**POLÍTICA DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA**

Noviembre 2016

Introducción	2
1. Objetivo y finalidad	3
2. Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa	4
3. Principios generales de actuación de Responsabilidad Social Corporativa	5
4. Compromisos con los principales grupos de interés de Ibercaja	6
4.1 Empleados	6
4.2 Clientes	7
4.3 Accionistas e inversores	8
4.4 Sociedad	8
4.5 Proveedores	9
4.6 Medio ambiente	10
5. Canales de comunicación con los grupos de interés	11
6. Estructura organizativa y supervisión de las prácticas de RSC	12
7. Transparencia y acceso a la información	13

INTRODUCCIÓN

El presente documento recoge la Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Ibercaja aprobada por el Consejo de Administración de la entidad matriz del Grupo, Ibercaja Banco, en su sesión celebrada el día 30 de noviembre de 2016.

Ibercaja es una entidad arraigada en sus territorios y comprometida con sus empleados, clientes y accionistas. Los principios y valores que inspiran dicho compromiso social en el desarrollo de sus actividades se plasman, principalmente, en esta Política de Responsabilidad Corporativa, entendida como la **actuación responsable de Ibercaja con todos sus grupos de interés, para contribuir a la mejora social, económica y ambiental de las zonas donde desarrolla su actividad.**

El ámbito de aplicación de esta Política engloba a todas las personas que forman parte del Grupo Ibercaja.

1. OBJETO Y FINALIDAD

La Política de Responsabilidad Social Corporativa contiene los **principios de actuación y los compromisos asumidos** voluntariamente por Ibercaja para llevar a la práctica una gestión basada en el comportamiento socialmente responsable, que guíe las actuaciones internas y la forma en que Ibercaja se relaciona con sus grupos de interés, atendiendo a las expectativas y necesidades de estos.

FINALIDAD

El desarrollo de la Política de Responsabilidad Social Corporativa del grupo Ibercaja tiene como finalidad:

- » **Velar por la aplicación de principios de actuación, hábitos y procesos** socialmente responsables, que ayuden a garantizar el buen gobierno.
- » **Impulsar actuaciones responsables y sostenibles**, en coherencia con la misión, visión y valores de Ibercaja, que contribuyan a la consecución de los objetivos estratégicos, con un impacto positivo en sus grupos de interés.
- » **Promover una relación de confianza y beneficio mutuo** con los grupos de interés, impulsando el diálogo para conocer y considerar sus necesidades.
- » **Potenciar la capacidad para atraer y retener talento** así como la motivación e implicación de los empleados del grupo.
- » **Optimizar la calidad de la información**, en cuanto a su adecuación, claridad y transparencia.
- » **Preservar y mejorar la reputación del grupo Ibercaja.**

MARCO DE GOBIERNO CORPORATIVO

La Política de Responsabilidad Corporativa forma parte, junto con el resto de políticas vigentes en la Entidad, del **marco de gobierno corporativo**, que incluye:

- » Políticas de gobierno interno.
- » Políticas de gestión de riesgos.
- » Códigos y normas de conducta.
- » Política medio ambiental.
- » Transparencia.
- » Relaciones con accionistas.

2. ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Ibercaja, entidad con una alta sensibilidad social, considera la Responsabilidad Corporativa como un elemento estratégico en el desarrollo de su actividad, en cuyo impulso tienen un papel especialmente significativo sus Órganos de Gobierno, liderando el Consejero Delegado su implantación y gestión. La aplicación de **la Política de Responsabilidad Social Corporativa tiene carácter transversal e implica a todas las áreas de la Entidad**, que incorporan en su actividad diaria los principios y valores definidos en este ámbito.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Dado este carácter transversal y global, todas las actuaciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa están alineadas con la misión, visión y valores de la Entidad:

- » **La misión de Ibercaja** es contribuir a hacer mejor la vida de familias y empresas, ayudándoles a gestionar sus finanzas ofreciendo un servicio financiero global y personalizado, que les facilite alcanzar sus propios objetivos.
- » **Su visión** es ser un banco excelente y mejorar cada día, anticipándose a las necesidades de sus grupos de interés.
- » **Los valores** que reflejan su personalidad son cercanía, profesionalidad, compromiso, excelencia, solidez y capacidad de adaptación.

La gestión operativa de esta Política se concreta en un **Plan de Actuación de Responsabilidad Social Corporativa**, que identifica las acciones relevantes desde el punto de vista de gestión responsable que se van a llevar a cabo, así como su planificación y seguimiento, dotando al sistema de flexibilidad y posibilitando su mejora continua.

3. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD

Las actuaciones de Responsabilidad Social Corporativa tienen como objetivo contribuir al desarrollo sostenible a largo plazo del Grupo Ibercaja mediante el equilibrio del crecimiento económico, la cohesión social y la preservación medioambiental, considerando las expectativas de los grupos de interés.

PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD

Su desarrollo se basa en una serie de **principios de actuación sostenible** (Principios de Sostenibilidad) que enmarcan cualquier tipo de actividad o decisión a abordar:

- » **Ética y buen gobierno.**
- » **Claridad y transparencia.**
- » **Calidad de servicio y cercanía** en la relación con los clientes.
- » **Contribución a la integración social**, al desarrollo y a la cohesión territorial.
- » **Defensa de los derechos humanos** atendiendo a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- » **Empleo, desarrollo profesional y personal y gestión del talento.**
- » **Gestión prudente y global** de todos los riesgos, financieros y no financieros.
- » **Respeto al medio ambiente.**

Estos Principios de Sostenibilidad están **integrados en el Modelo de Gestión de Ibercaja.**

4. COMPROMISOS CON LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DE IBERCAJA

4.1 EMPLEADOS

Las personas que forman Ibercaja son el principal eje sobre el que se asienta su estrategia y su actividad: el éxito del proyecto corporativo depende fundamentalmente de su desempeño.

Por ello, **para potenciar la implicación, el compromiso y el desarrollo de sus profesionales, Ibercaja se compromete a:**

- » **Conocer a las personas y acompañarles** durante toda su carrera, especialmente en los momentos profesionales más relevantes.
- » Fomentar la **conciliación de la vida personal y profesional**, aplicando medidas de flexibilidad, como vía de equilibrio entre las necesidades de las personas y de la empresa.
- » Promover el **desarrollo continuo de las capacidades** y habilidades de las personas, dentro del modelo de gestión del talento, identificando y dando respuesta a las necesidades formativas actuales y futuras y posibilitando el acceso al conocimiento.
- » **Defender la diversidad y la igualdad** de oportunidades, basada en el compromiso, resultados y comportamiento, rechazando toda forma de discriminación y ofreciendo oportunidades de desarrollo.
- » **Impulsar un modelo de liderazgo inspirador**, exigente con los resultados, al tiempo que cercano y empático.
- » **Mantener una comunicación abierta y transparente**, estableciendo los cauces y herramientas necesarias e impulsando vías de comunicación ascendente y descendente que fomenten la **participación**.
- » **Fomentar un diálogo abierto y transparente** con la representación de los empleados como base fundamental de las relaciones laborales.
- » **Comprometerse con la seguridad** y protección de los empleados, procurando su bienestar y salud laboral, minimizando riesgos y asignando los recursos precisos para el desarrollo de las actividades preventivas.
- » **Impulsar el voluntariado** corporativo con el fin de contribuir de manera activa a la sociedad y reforzar el orgullo de pertenencia a la Entidad.

4.2 CLIENTES

Ibercaja apuesta por un modelo de banca minorista con el cliente como centro de su estrategia y la calidad del servicio y el asesoramiento como elementos diferenciales. Promueve la interrelación y el diálogo con los clientes, alineando el modelo de negocio con sus expectativas y necesidades.

Como respuesta a su **propuesta de valor** para el cliente, **basada en “personalización, utilidad y compromiso mutuo”**, Ibercaja asume los siguientes compromisos:

- » Trabajar de manera activa, constante y sistemática en el **conocimiento profundo de cada cliente**, y ofrecerle aquellos productos, servicios e información útiles para él en función de su momento vital y sus necesidades.
- » Impulsar la **excelencia en la gestión** y la atención profesional personalizada de calidad.
- » Prestar especial atención a la **transparencia en la comunicación y comercialización de productos**, proporcionando la información necesaria para que el cliente sea capaz de tomar decisiones de manera informada.
- » Ayudar a nuestros clientes para que en cada momento de su vida conozcan los aspectos de las **finanzas** que más les pueden importar y ofrecerles **asesoramiento e información** para que puedan planificar, controlar y decidir ellos mismos sus finanzas.
- » Diseñar y poner a disposición de los clientes productos **que sean adecuados a sus características y necesidades**, procurando que en la gama de productos consten aquellos de carácter solidario y sostenible.
- » Establecer **canales de diálogo** eficientes que nos permitan escuchar a nuestros clientes para mejorar lo que más les importa, como base de nuestro compromiso mutuo, y ofrecer la **máxima calidad de servicio**.
- » Proteger siempre la **confidencialidad** de los datos de los clientes, manteniendo los más altos estándares de seguridad.

4.3 ACCIONISTAS E INVERSORES

Responder a las necesidades y expectativas de los accionistas e inversores que han depositado su confianza en la Entidad es fundamental para Ibercaja.

Por ello, se compromete a:

- » Garantizar la igualdad de sus accionistas e inversores en el acceso a la información relevante de la Entidad, evitando asimetrías y asegurando la máxima **transparencia** para que dispongan en cada momento de **información completa, clara y veraz**.
- » Establecer **canales de diálogo** adecuados, que les permitan ser atendidos con agilidad y calidad y de forma personalizada.
- » Proteger en los términos previstos la **confidencialidad** de los datos que puedan aportar los accionistas e inversores.

4.4 SOCIEDAD

La visión de Ibercaja contempla el desarrollo un modelo de banca basado en una elevada sensibilidad social que contribuya al progreso socioeconómico de sus ámbitos de actuación; asume entre sus principios fundacionales contribuir al desarrollo socio-económico de sus zonas de actuación que han generado los recursos de la Entidad, teniendo en cuenta las necesidades de la sociedad y sus grupos de interés.

Para cumplir con estos objetivos, Ibercaja se compromete a:

- » Contribuir al **desarrollo del territorio**, apoyando al tejido productivo y estableciendo **canales de colaboración y diálogo** con los agentes locales.
- » Dar respuesta a las **demandas sociales** (empleo, formación, vivienda...), a través de su **actividad financiera**, con productos y servicios que se adapten a las necesidades.
- » Apoyar la **inclusión financiera** dando un servicio global y favoreciendo el acceso a los servicios financieros de aquellos colectivos que puedan tener más dificultades:
 - Facilitando **soluciones financieras** presenciales o a distancia, para impulsar la máxima accesibilidad a sus productos y servicios.
 - Favoreciendo la **educación financiera** entre la sociedad, transfiriendo el conocimiento de los profesionales de la entidad para apoyar la toma de

decisiones de manera informada y ayudar en la gestión de las finanzas personales.

- » Promover y apoyar la participación de los empleados en iniciativas de **voluntariado corporativo** que repercutan positivamente en la sociedad.
- » **Colaborar con organizaciones**, entidades y reguladores que desarrollan actuaciones socialmente responsables, sensibilizar y difundir buenas prácticas.
- » Asumir responsablemente **compromisos impulsados por organizaciones internacionales** que velan por el desarrollo sostenible, los derechos humanos, el buen gobierno, el compromiso ético y la lucha contra la corrupción.

4.5 PROVEEDORES

Ibercaja promueve relaciones de compromiso mutuo con sus proveedores y les traslada sus principios de gestión responsable. La interacción y el diálogo son aspectos claves en la gestión de proveedores para potenciar una relación estable y enriquecedora, basada en la ética, la transparencia y el estricto cumplimiento de los compromisos pactados.

Ibercaja asume los siguientes compromisos:

- » Garantizar **transparencia** en las contrataciones.
- » Velar por relaciones económicas que, **respetando los intereses de ambas partes**, hagan posible obtener el máximo nivel de calidad y competencia en los productos servidos y en los servicios prestados.
- » **Valorar los enfoques y políticas** desarrolladas por las compañías en cuestiones sociales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos (adhesiones a acuerdos internacionales, certificaciones de calidad, medioambientales, centros especiales de empleo...).
- » **Apoyar** a las pequeñas y medianas empresas, a las de carácter social y a las que favorezcan la cohesión territorial de las zonas en las que desarrolla su actividad.

Con el fin de garantizar la observancia por parte de sus **proveedores de prácticas socialmente responsables** y favorecer la aplicación de los principios del Pacto Mundial, **Ibercaja cuenta con un Código de Conducta** articulado en diez puntos que homogeneiza los valores que se fomentan en la contratación responsable.

4.6 MEDIO AMBIENTE

Consciente y sensible al impacto ambiental que toda actividad empresarial genera en su entorno, Ibercaja ha adquirido el compromiso de preservar y mejorar el medio natural e integrar este objetivo en el desarrollo de su actividad. Para facilitar la efectividad de la gestión de los aspectos ambientales, Ibercaja cuenta con un **Sistema de Gestión Ambiental (SGA)** basado en la **Norma ISO 14001**, que implanta de manera efectiva, con el correspondiente seguimiento basado en la mejora continua.

Siguiendo los principios de actuación que rigen en la entidad en materia de medio ambiente, Ibercaja se compromete a:

- » Cumplir los **requisitos legales de carácter ambiental aplicables** y aquellos otros requisitos **asumidos voluntariamente**, adoptando las medidas necesarias para ello.
- » Aplicar el **principio de prevención de la contaminación** con el objetivo de minimizar y/o compensar posibles impactos negativos en el medio ambiente.
- » Favorecer el **control y consumo responsable de los recursos, así como la gestión adecuada de los residuos**, minimizando en lo posible la generación de los mismos.
- » Garantizar la **documentación e implementación** adecuada del Sistema de Gestión Ambiental de la entidad, en base a un procedimiento de evaluación del desempeño ambiental y al seguimiento de los indicadores vinculados al sistema.
- » Asegurar la integración de la **mejora continua** en el sistema y en el desempeño ambiental mediante el establecimiento de objetivos y criterios ambientales.
- » **Sensibilizar a las personas** que forman Ibercaja, fomentando el sentido de responsabilidad ambiental en sus acciones, la difusión de buenas prácticas y la involucración y participación, tanto en el sistema de gestión ambiental, como en las actuaciones que se desarrollen.
- » **Colaborar con la sociedad en la protección del medio ambiente** mediante la difusión, impulso y apoyo de iniciativas concretas, bien de promoción interna o en colaboración.
- » **Difundir entre sus grupos de interés su Política Ambiental** y toda aquella información que se considere relevante sobre las actuaciones e iniciativas realizadas en materia de medio ambiente.

5. CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Ibercaja promueve la **escucha y el diálogo con sus grupos de interés** para conocer sus motivaciones, necesidades y expectativas, anticiparse a ellas y poder decidir su respuesta a las mismas. Para ello desarrolla y pone a disposición de los grupos de interés canales y **herramientas específicas que favorezcan la comunicación** bidireccional y continua.

HERRAMIENTAS

Entre los principales canales y herramientas se encuentran los siguientes:

- » Encuestas de **satisfacción de clientes**.
- » Herramientas de **medición de la reputación** entre clientes y sociedad.
- » **Servicio de atención al cliente**.
- » Encuestas de **satisfacción de empleados**.
- » Encuentros y **focus groups** con empleados, clientes y público general.
- » **Escucha activa** en redes sociales.
- » **Teléfonos** gratuitos y **buzones** electrónicos.
- » **Newsletters** y cuestionarios de valoración on-line.
- » **Web** corporativa, web comercial y **redes sociales**.
- » **Comunicados** y colaboraciones **en prensa** y otros medios de comunicación.
- » **Relaciones** sistemáticas y permanentes con organismos, instituciones y agentes sociales, **para el conocimiento de tendencias** y expectativas e intercambio de buenas prácticas (AEC, CEOE, Cámaras de Comercio, Forética, DIRSE, etc.).

6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y SUPERVISIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE RSC

La aprobación e impulso en Ibercaja de la Política de Responsabilidad Social Corporativa corresponde al **Consejo de Administración**, que recibirá al menos con carácter anual información sobre los planes de acción para el desarrollo de esta Política.

El Consejero Delegado liderará la implantación de una cultura sólida de Responsabilidad Social Corporativa en la organización.

El seguimiento de la Política de Responsabilidad Social Corporativa se atribuye a la **Comisión de Estrategia**, que contribuirá y facilitará el cumplimiento, por parte del Consejo de Administración, de su responsabilidad de supervisar el adecuado cumplimiento de la misma. Corresponderá por tanto a la Comisión de Estrategia supervisar y reportar al Consejo en todo lo concerniente a la Responsabilidad Social Corporativa de Ibercaja.

Asimismo, como estructura de apoyo directivo para la integración efectiva de la responsabilidad social corporativa en la entidad y en su gestión diaria, Ibercaja cuenta con un **Comité de Reputación y Responsabilidad Corporativas**, en el que están presentes las principales áreas funcionales. Se encarga de: proponer a la dirección de la Entidad la Política y el Plan de Actuación de Responsabilidad Social Corporativa, establecer indicadores en este ámbito, hacer seguimiento de los mismos y aprobar los planes de acción de Responsabilidad Corporativa. El Comité informará periódicamente a la Comisión de Estrategia.

Además, la **Unidad de Marca y Reputación Corporativa**, con dependencia directa del Consejero Delegado, tiene entre sus funciones la de definir, desarrollar, coordinar y proponer al Comité de Reputación y Responsabilidad Corporativas la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de Ibercaja, apoyando a las áreas implicadas para su puesta en marcha.

El despliegue de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa tiene un sentido transversal dentro de la organización y forma parte de uno de los proyectos estratégicos. Todas las **Áreas funcionales** son **responsables** de llevarla a la práctica en el ámbito de sus respectivas competencias, debiendo observar sus principios de actuación y activando las acciones diseñadas para lograr su integración efectiva en la estrategia y en los procesos de la Entidad.

7. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Política de Responsabilidad Social Corporativa debe ser conocida y aplicada por todas las personas que forman Ibercaja para conseguir una verdadera cultura compartida en responsabilidad social corporativa. Por ello, la Política se publica en su **Normativa interna** y se comunican las acciones específicas que se desarrollen.

Así mismo, la Política se traslada a los directores de las entidades del Grupo Ibercaja y está a disposición de todos los grupos de interés a través de la web corporativa de la entidad **www.ibercaja.com**

Ibercaja ofrece información transparente y periódica sobre su desempeño no financiero, elaborando un **Informe de Responsabilidad Social Corporativa** conforme a los estándares internacionales de referencia (Global Reporting Initiative y Pacto Mundial) que se hace público a través de la web corporativa.

El contenido del Informe de Responsabilidad Social Corporativa es verificado por auditores externos independientes, garantizando su adecuación y fiabilidad, que también está disponible para los distintos grupos de interés de la Entidad.



**RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA**