

Vamos juntos

Datos a cierre del ejercicio 2019.

Ibercaja Banco, S.A. - IBERCAJA - NIF A-99319030 R.M. de Zaragoza (I.3865.F.1 - H.Z.-52186, Ins. 1ª).

Entidad de Crédito inscrita en el Registro Especial del Banco de España.

Código B.E.: 2085 D. Social: Plaza de Basilio Paraiso, 2, 50008 Zaragoza.



ÍNDICE

I NTRODUCCIÓN	4
E STRUCTURA ACCIONARIAL	5
I MACTO SOCIAL	12
D ATOS ECONÓMICOS	14
N UESTRAS FORTALEZAS	18
P LAN +2020	22
B ANCA DIGITAL	23
B ANCA PERSONAL	24
A GRO	25
B ANCA PRIVADA	26
B ANCA DE EMPRESAS	27
E COSISTEMA MÁS EMPRESA	28

INTRODUCCIÓN

IBERCAJA Banco tiene como actividad principal la banca minorista, desarrollando la totalidad de su negocio en el territorio nacional. Su objeto social es la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general.

El Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, destacando por su importancia, tanto desde el punto de vista de la diversificación de la oferta de productos bancarios como de la rentabilidad, las del Grupo Financiero, formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, banca seguros y leasing/renting.

Con 55.422 millones de euros, Ibercaja Banco es la décima entidad por volumen de activos del sistema bancario español. Su modelo de negocio se centra en el mercado minorista con atención especial a particulares y pequeñas y medianas empresas. A nivel nacional, el Grupo cuenta con una cuota de mercado del 2,6% en créditos, 3,5% en recursos de clientes y 2,8% en depósitos.

La Entidad tiene un posicionamiento de liderazgo en su Zona Tradicional de actuación (Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra el 61% de su red y obtiene más del 61% de su volumen de negocio. Posee una importante implantación en otras zonas de gran relevancia económica: Madrid y Arco Mediterráneo.

ESTRUCTURA ACCIONARIAL

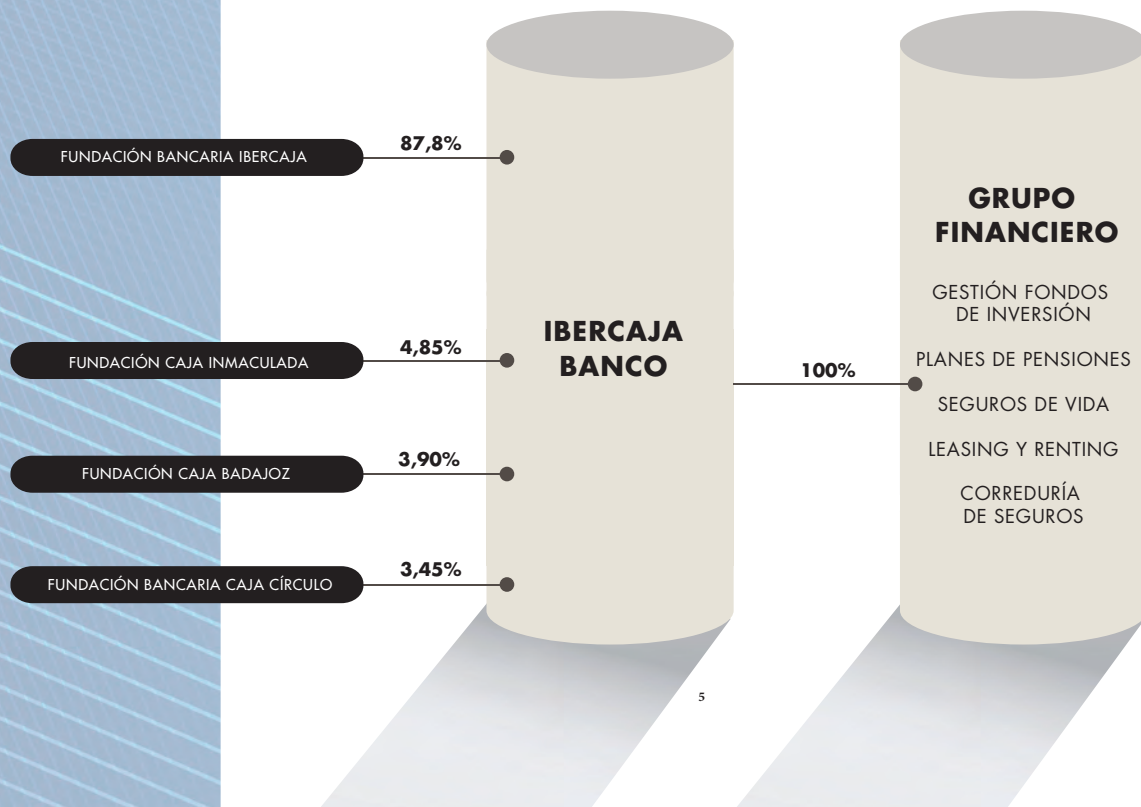
Fundación Bancaria Ibercaja es el accionista de referencia del Banco.

A través de ella y de las otras fundaciones accionistas se revierte a la sociedad parte de los recursos generados en la actividad bancaria.

Ibercaja Banco está participado mayoritariamente, en un 87,80% de su capital, por Fundación Bancaria Ibercaja.

Como consecuencia de la adquisición en julio de 2013 de Banco Grupo Caja3, son también accionistas de Ibercaja: Fundación Caja Inmaculada (4,85%), Fundación Caja Badajoz (3,90%) y Fundación Bancaria Caja Círculo (3,45%).

ESTRUCTURA DE PROPIEDAD DEL GRUPO IBERCAJA



NUESTRA HISTORIA

- 1873** **Fundación** de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja
-
- 1876** **Apertura de la primera oficina en Zaragoza**
-
- 1933-1964** Expansión por **Aragón, La Rioja y Guadalajara**
-
- 1980-1999** **Expansión** por Arco Mediterráneo y Madrid
-
- 1988** Creación del **Grupo Financiero**
-
- 1991** **Adquisición** de Caixa Rural de Catalunya (Lleida)
-
- 2001** Ibercaja alcanza **dimensión nacional**
-
- 2007** **Obtención** del Sello 500+ a la Excelencia Europea (modelo EFQM)
-
- 2011** Creación de **Ibercaja Banco**
-
- 2012** Superación de las exigencias de las pruebas de resistencia **sin ayudas públicas**
-
- 2013** **Adquisición** del 100% del capital del Banco Grupo Caja3
-
- 2014** Transformación de la **Caja en Fundación**.
Fusión legal y tecnológica con Caja3
AQR y test de estrés: superación del comprehensive assessment del BCE
-
- 2016-2017** Presentación planes territoriales de **crecimiento**: Madrid, Levante, Burgos y Cataluña
-
- 2017** Devolución total de los 407 millones de euros de ayudas públicas concedidas a Caja3
-
- 2018** **Lanzamiento** del Plan Estratégico Plan+2020
5ª Renovación del sello 500+ (EFQM)
On boarding. Una vía digital para hacerse cliente
-
- 2019** **Obtención del certificado empresa socialmente responsable (EFR)**.
Incorporación del pago a través de plataformas (Apple Pay, Google Pay y Samsung Pay)
Impulso de los ODS Agenda 2030



NUESTRA HISTORIA

PRINCIPALES
HITOS
EN LOS MÁS
DE 140 AÑOS
DE HISTORIA
DE IBERCAJA



**NUESTRA RAZÓN
DE SER**
EL COMPROMISO
CON LAS PERSONAS
IMPLICA PROGRESAR

AYUDAR

Supone involucrarse,
comprometerse,
escuchar activamente
y apoyar.



CONSTRUIR

Para progresar,
avanzar siempre
en equipo.



**LA HISTORIA
DE SU VIDA**

Es el ciclo vital,
el camino, la ruta
que recorremos
juntos.



LAS PERSONAS

Son protagonistas de
NUESTRA HISTORIA.
Y construimos
el futuro juntos,
con compromiso
mutuo.



**NUESTRO
PROPÓSITO**

AYUDAR A LAS PERSONAS
A CONSTRUIR LA HISTORIA DE SU VIDA,
PORQUE SERÁ NUESTRA HISTORIA



MISIÓN

CONTRIBUIR a hacer mejor la vida de las familias y empresas, ayudándoles a gestionar sus finanzas ofreciendo un servicio financiero global y personalizado, que les facilite alcanzar sus propios objetivos.



VISIÓN

SER un banco excelente y mejorar cada día, anticipándonos a las necesidades de nuestros grupos de interés: clientes, proveedores, accionistas, empleados y sociedad.

EL PROPÓSITO DE **IBERCAJA** SE CONCRETA EN SU **MISIÓN,** **VISIÓN** Y **VALORES**

VALORES

Los valores corporativos de Ibercaja son la esencia de nuestra cultura corporativa. Reflejan las pautas que rigen la gestión del día a día, determinan el estilo de trabajo y la forma de relación con todos los grupos de interés.

CERCANÍA

PROFESIONALIDAD

COMPROMISO

EXCELENCIA

SOLIDEZ

CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN



2019: NUESTRO IMPACTO SOCIAL

QUEREMOS APORTAR
TODO LO
POSIBLE AL ENTORNO
Y A LA SOCIEDAD

PERSONAS

Las personas que forman Ibercaja son el principal eje sobre el que se asienta la estrategia y el motor de su evolución.

- Somos un equipo de 5.053 personas, el 48% mujeres.
- 238 estudiantes y becarios han realizado prácticas con nosotros este año.
- 681 empleados participan en acciones de voluntariado.



SOCIEDAD

Somos parte de la sociedad y queremos seguir contribuyendo a su progreso y desarrollo.

- A través de nuestra Obra Social destinamos 17 millones € a acción social, que llegan a 1.078.991 beneficiarios.
- 49.203 personas han participado en 874 acciones de educación financiera desde el inicio.
- Gestionamos 4.738,8 millones € con criterios de inversión socialmente responsable.



EMPRESAS

Apoyamos a las empresas, en lo financiero y en la innovación colaborando con ellas en su avance.

- 223 gestores especializados acompañan a las empresas, quienes valoran el asesoramiento con una nota de 9.23/10.
- El 52,43% de la nueva financiación destinada a actividades productivas no inmobiliarias.
- Nueva banca digital para empresas.
- 2.300 profesionales pertenecientes a 850 empresas han participado en las reuniones y jornadas de Ecosistema+Empresa.
- Aportamos más valor a las empresas.

Nos comprometemos a preservar y mejorar el medio natural y sensibilizar a nuestro entorno.

- El 100% de la energía de nuestra sede central es verde.
- Hemos financiado 113 proyectos de generación de energía de fuentes renovables.
- El 97% del papel DIN A4 que consumimos es reciclado.

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Para nosotros la responsabilidad social es un compromiso ético para crear valor compartido con nuestros grupos de interés y contribuir de forma positiva a la sociedad con un triple enfoque:

SOCIAL

Foco en las personas y en la sociedad.

ECONÓMICO

Generación de resultados empresariales sostenibles.

MEDIOAMBIENTAL

Protección y conservación de nuestro entorno.

MEDIO AMBIENTE

CERTIFICACIÓN
ISO 14001
EN GESTIÓN
AMBIENTAL



DATOS ECONÓMICOS

RED DE OFICINAS Cobertura nacional

1.084

OFICINAS

8 CNE

29 MAP

15 OFICINAS +

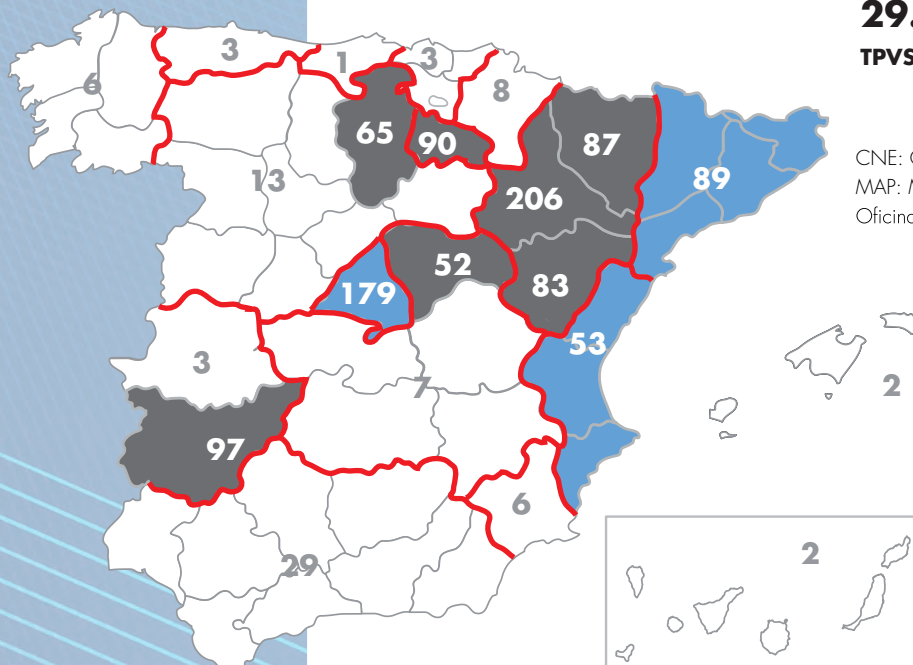
283 OFICINAS AGRO

1.317

CAJEROS

29.640

TPVS



CNE: Centros de Negocio Empresas.
MAP: Modelo Atención Personalizada.
Oficina+: Nuevo concepto de oficina digital.

- Zona Tradicional
- Zona Expansión
- Resto de España

CUOTAS DE MERCADO

RANKING SECTORIAL

55.422 millones €
ACTIVOS

10º POR VOLUMEN EN EL SISTEMA BANCARIO

IBERCAJA BANCO

100%
PROPIEDAD
DE IBERCAJA

IBERCAJA GESTIÓN	Gestora de IIC	Patrimonio 14,0 bn €	Cuota de mdo 5,1%	#7
IBERCAJA PENSIÓN	Gestora de planes de pensiones	Patrimonio 6,8 bn €	Cuota de mdo 5,8%	#5
IBERCAJA VIDA	Aseguradora de Vida	Provisiones técnicas 7,4bn €	Cuota de mdo 3,8%	#8
IBERCAJA LEASING	Leasing & Renting	Inversión viva 0,6 bn€	Cuota de mdo 2,8%	#10
IBERCAJA MEDIACIÓN	Intermediación de seguros	Primas 0,3bn €	Alianza con Caser	

2,6% CRÉDITO A HOGARES Y SOC. NO FINANCIERAS

3,5% RECURSOS DE CLIENTES

2,8% DEPÓSITOS MINORISTAS

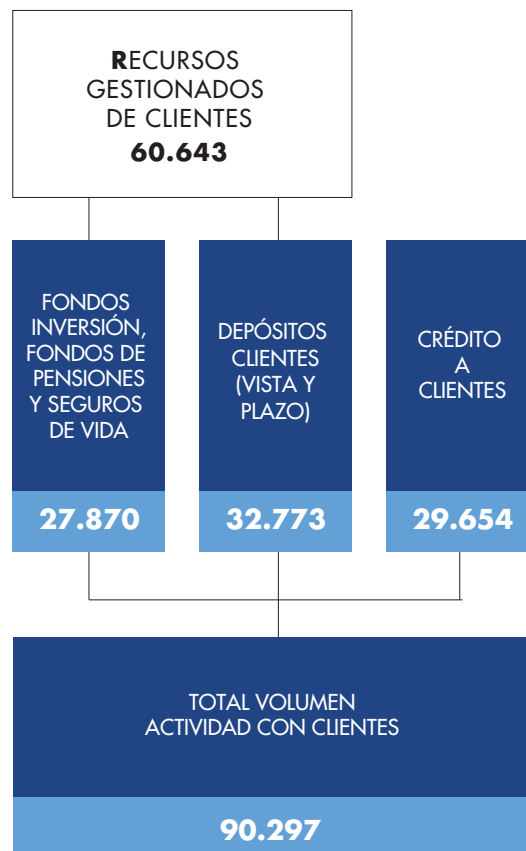
3,1% CRÉDITOS + RECURSOS DE CLIENTES

7 PROVINCIAS
CON CUOTA DE MERCADO DE CRÉDITO + DEPÓSITOS >10%

MAGNITUDES BÁSICAS

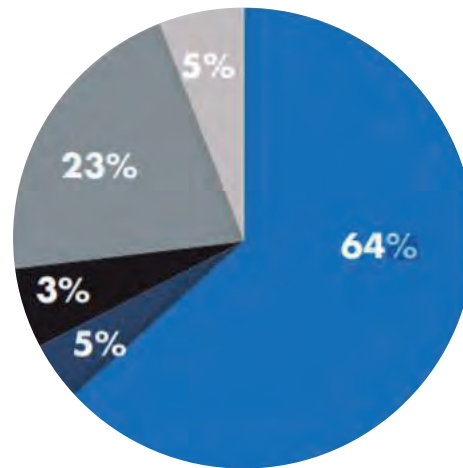
A CIERRE DE 2019

Volumen de actividad con clientes – millones de euros



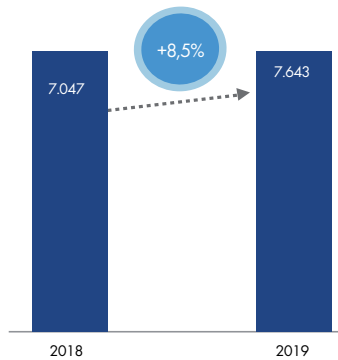
IMPULSO AL CRECIMIENTO DEL CRÉDITO

CARTERA CRÉDITO¹



- Vivienda
- Consumo y otros
- Promoción
- Actividades productivas
- Sector público y otros

FINANCIACIÓN ACUMULADA DE CIRCULANTE A EMPRESAS MNE



NUESTRAS FORTALEZAS

FORTALEZAS

LIDERAZGO
en nuestra zona tradicional

ENTIDAD LÍDER EN 5 PROVINCIAS:
Zaragoza, Huesca, Teruel,
La Rioja y Guadalajara; con amplia
base de clientes vinculados que nos
reconocen por nuestra cercanía y
compromiso con el territorio.

=
38,7%*

Cuota de crédito
+ depósitos

1.158.271
Clientes
Zona
tradicional

EXPANSIÓN
consolidada

LIDERAZGO
en calidad
de servicio

Ibercaja es una de las tres
entidades bancarias españolas
que mayor satisfacción
reportaban por parte de
sus clientes en la utilización
de la banca móvil
(Fuente: Inmark).

1

ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO
SÓLIDA. Entidad con presencia
nacional, con fuerte posicionamiento en
Madrid, Cataluña y Comunidad
Valenciana. Nuestra trayectoria
de los últimos 25 años nos
permitirá aportar un plus
de crecimiento en zonas
de fuerte dinamismo económico:

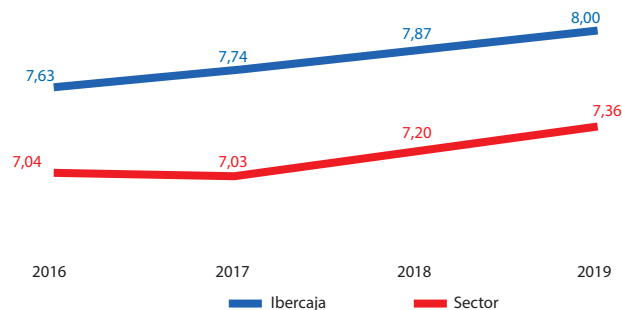
- La Comunidad de Madrid es el segundo mercado por importancia para Ibercaja.
- Foco de crecimiento en el Arco Mediterráneo

* Volumen de actividad = crédito + depósitos

2

3

El estudio EQUOS de Stiga valora a Ibercaja
como 5ª entidad de ámbito nacional
en calidad de servicio

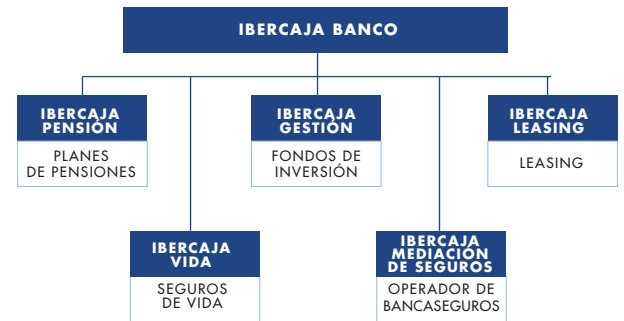


GESTIÓN DEL AHORRO

Sabemos gestionar el ahorro de nuestros clientes. Tenemos cultura de asesoramiento y una amplia gama de productos en nuestra oferta. Enriquecida con un Grupo Financiero de reconocido prestigio, 100% propiedad de Ibercaja.



Llevamos más de 7 años renovando la distinción de AENOR que reconoce nuestro "Asesoramiento en gestión de patrimonio".



Reconocida capacidad de GESTIÓN DEL AHORRO

4

Arraigada cultura de gestión del RIESGO

GESTIÓN DEL RIESGO

Somos prudentes en la concesión del crédito, lo que nos ha permitido pasar la crisis sin necesidad de ayudas públicas directas.

5

Reconocida capacidad de GESTIÓN DEL AHORRO

Equipo PROFESIONAL

ALTA CUALIFICACIÓN

5.053 empleados al servicio del cliente. Profesionales comprometidos con el proyecto, capaces de ofrecer un servicio de máxima calidad. Además, contamos con equipos especializados y reconocidos de banca personal, privada y empresas.



Más de 10 años con el Sello a la Excelencia Europea 500+ un logro de gran prestigio en Europa y que reconoce nuestra elevada calidad de gestión y excelencia en la atención del cliente.

6

FORTALEZAS

ASPIRA
A LO MÁS ALTO

ESPECIALISTAS
EN LA GESTIÓN
DE PRODUCTOS
DE INVERSIÓN



IBERCAJA PENSIÓN, E.G.F.P.

Mejor Gestora Nacional de Fondos de Pensiones

PLAN IBERCAJA PENSIONES SOSTENIBLE Y SOLIDARIO

Finalista categoría Mejor Fondo Solidario

IBERCAJA GESTIÓN, S.G.I.I.C.

Finalista Mejor Gestora de Renta Fija de Fondos de Inversión

IBERCAJA GESTIÓN, S.G.I.I.C.

Finalista Mejor Gestora de Renta Variable

IBERCAJA GESTIÓN, S.G.I.I.C.

Finalista Mejor Gestora de Asset Allocation

5^a

DEL RANKING
NACIONAL

Fondos de Pensiones

6.205 millones de euros en activos

7^a

DEL RANKING
NACIONAL

Fondos de Inversión

12.325 millones de euros en activos

<http://fondos.ibercaja.es>

<http://planesdepensiones.ibercaja.es>

PLAN+ 2020



De acuerdo al Plan Estratégico "Plan+ 2020" Ibercaja aspira a convertirse en la **mejor entidad financiera del país en términos de ser el banco con los clientes más satisfechos y el más eficaz comercialmente.**

Para abordar este desafío, El Plan+ 2020 cuenta con 15 Iniciativas Estratégicas en torno a **tres Programas:**

Programa Cliente

Buscamos desarrollar las capacidades necesarias para alinear a toda la Organización y hacer real la orientación al cliente.

Programa Valor

Crece en banca requiere **solvencia** y por tanto **capital** para financiar ese crecimiento. Debemos garantizar que orientamos el crecimiento hacia las oportunidades de negocio más rentables.

CLIENTE

Crece de manera
SOSTENIBLE



CLIENTES
SATISFECHOS



BANCO
EFICAZ

+

VALOR

Crece requiere
SOLVENCIA



PLAN+ 2020

PROPUESTA DE VALOR AL CLIENTE



Programa Motores de transformación

En Ibercaja, apostamos por mejorar nuestras **capacidades tecnológicas** y de **información**. Desarrollar nuestro **posicionamiento en el mundo digital**, para estar donde el cliente está y ofrecerle un servicio 24x7 con el “**estilo Ibercaja**”.

Nos centramos en el **equipo humano**, las personas... fomentamos el **liderazgo** y la gestión del **talento** con iniciativas como el **Plan LiderA**, plan de acción dirigido a mujeres con potencial de crecimiento profesional que pretende **impulsar** el acceso de las mujeres a puestos directivos.

Y todo ello, con reflejo en la forma en que **nos comunicamos** y **nos proyectamos**, hacia dentro y hacia fuera, haciendo real nuestro compromiso con la sostenibilidad.

MOTORES DE TRANSFORMACIÓN

Capacidades **TECNOLÓGICAS** y de **INFORMACIÓN**
Procesos internos y **FORMAS DE TRABAJAR**
Gestión de las **PERSONAS**
Comunicación y **PROYECCIÓN**

Los 3 Programas (cliente, valor y motores de transformación) forman un todo. Son un **conjunto sistémico**:
Crecimiento – Rentabilidad y Solvencia – Sostenibilidad.

CRECEMOS CON EL CLIENTE, EJE DE NUESTRA **DIFERENCIACIÓN**

PUNTO DE PARTIDA: Propuesta de valor al cliente

PERSONALIZACIÓN: Ser especialistas en cada cliente

UTILIDAD: Ayudar a nuestros clientes a que gestionen sus finanzas mejor de modo sencillo

COMPROMISO: Reconocer y premiar a los clientes que más confían en nosotros

BANCA DIGITAL

En Ibercaja, ofrecemos el mejor servicio a nuestros clientes sea cual sea el canal que elijan para satisfacer sus necesidades financieras. Además de la red de oficinas de Ibercaja, ponemos a disposición de nuestros clientes:

IBERCAJA PRÓXIMA



DESCARGA AQUÍ
LA APP IBERCAJA



El servicio personal no presencial, **Ibercaja Próxima**, pone a disposición de nuestros clientes un gestor experto financiero del banco que les facilitará información sobre sus productos y servicios, asesorará y ayudará en cualquier gestión y en aquellas contrataciones que desee realizar. Desde casa o cualquier otro lugar:

☎ **976 748 871**

(de lunes a viernes de 08h a 15h)

MÉTODOS DE PAGO CON TU DISPOSITIVO MÓVIL:



Pagar a los amigos con el móvil sin necesidad de sacar el monedero o llevar dinero en la cartera. En un momento y de forma rápida y segura.

www.ibercajadirecto.com

BANCA PERSONAL Y PRIVADA

CLIENTES

275.000 familias

RECURSOS GESTIONADOS

38.200 millones de euros

FIGURAS

490 gerentes y directores



Ibercaja, a través de profesionales especializados, apuesta por ofrecer a sus clientes de Banca Personal una atención personalizada, un trato preferente y un asesoramiento integral adaptado a las necesidades y expectativas propias de cada uno de ellos.

Para lograrlo, la Entidad cuenta con equipos de expertos, productos, servicios y herramientas de gestión

específicas y con oficinas de atención personalizada para Banca Personal, puestas en marcha en 2015 y 2016.

La apuesta en el segmento se demuestra en el reconocimiento que AENOR otorga a Ibercaja desde 2012 en «Asesoramiento en gestión de patrimonio personal» y los premios conseguidos en los productos de ahorro dirigidos principalmente a estos clientes.



IBERCAJA AGRO

ESPECIALISTAS EN EL SECTOR AGROALIMENTARIO

Ibercaja es una entidad de **referencia en el mundo agro**, sobre todo en su zona de implantación tradicional.

Es reconocida por los clientes como una **entidad cercana**, conocedora de la realidad del mercado agroalimentario y que **aporta soluciones** adaptadas a sus necesidades concretas.

Nuestro compromiso se plasma en la **especialización y la atención personalizada** de los profesionales a través de oficinas Agro, repartidas por todo el territorio nacional.

CIFRAS

77.902 clientes gestionados

2.489 millones de euros de Financiación

283 oficinas Agro



IBERCAJA BANCA PRIVADA

Ibercaja incorpora la **Banca Privada** entre sus **segmentos estratégicos de crecimiento**. Para ello, ofrece a estos clientes una propuesta de valor basada en un servicio diferencial de alto valor, con una gestión especializada y personalizada, en una amplia oferta de productos y servicios competitivos, asesoramiento de inversiones y gestión discrecional de carteras.

Ibercaja cuenta con un **equipo de profesionales cualificados y certificados por la European Financial Planning Association (EFPA) o por la Universidad Politécnica de Valencia** que además reciben continuo soporte y asistencia por parte de los analistas y gestores de fondos del Grupo Financiero Ibercaja.

FIGURAS

75 gerentes y directores

ATENCIÓN PERSONALIZADA

12 CENTROS

Zaragoza

Huesca

Teruel

Logroño

Pamplona

Burgos

Madrid

Guadalajara

Badajoz

Valencia

Sevilla

Barcelona



IBERCAJA EMPRESAS

Ibercaja aspira a ser un referente en el mundo empresarial, a través del desarrollo de un modelo de negocio especializado.

Adaptamos nuestras soluciones a las necesidades que tiene la empresa en cada momento, **respondiendo siempre con agilidad.**

Somos **aliados clave** en el desarrollo del negocio de nuestros clientes, gracias a la **especialización** y la búsqueda de la **excelencia** de la oferta de los productos y servicios.

EMPRESAS GESTIONADAS

80.000 clientes

CRÉDITO NEGOCIO EMPRESAS*

5.400 millones en crédito + leasing

FIGURAS ESPECIALIZADAS

223 gestores con cartera / 240 figuras especializadas

* Préstamos, créditos más leasing y renting.

Ibercaja cuenta con Centros de Negocio de Empresas en: Madrid, Barcelona, Valencia, Zaragoza, Bilbao, Alicante y Logroño.



ECOSISTEMA MÁS EMPRESA

El Ecosistema Más Empresa representa nuestra **forma de relacionarnos con las empresas**, los emprendedores, los profesionales y la sociedad en general.

En este Ecosistema convive la conexión entre empresas y startups con plataformas de innovación abierta, programas de acompañamiento, herramientas, talleres, tendencias, networking... en todo el territorio nacional, a través de los espacios de Ibercaja.

Cuenta con un 'Think Tank' de expertos en innovación empresarial y uno de sus rasgos diferenciales es la conexión entre empresas y startups a través de retos que lanzan las primeras "en abierto" a través de la web ecosistemamasempresa.ibercaja.es.

El Ecosistema Más Empresa es un proyecto conjunto de Fundación Ibercaja e Ibercaja Banco.

- 1.200 compañías y 2.300 empresarios, profesionales y directivos
- 42 partners
- Más de 100 actividades en toda España (presenciales y on-line)
- 14 retos de innovación planteados dando soluciones a 12 empresas a través de la plataforma de 'open innovation' de la web

VIDEO
ECOSISTEMA



iberCaja 

EL BANCO
DEL
vamos



ibercaja.es / [@ibercaja](https://twitter.com/ibercaja)