

**iberCaja** 



VIDEO CORPORATIVO



**▶ PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL**



## Datos a cierre del ejercicio 2017.

Ibercaja Banco, S.A. - IBERCAJA - NIF A-99319030 R.M. de Zaragoza (T.3865.F.1 - H.Z.-52186, Inscript. 1ª). Entidad de Crédito inscrita en el Registro Especial del Banco de España. Código B.E.: 2085 D. Social: Plaza de Basilio Paraíso, 2, 50008 Zaragoza.

# ÍNDICE

▶ Introducción.....	4	▶ Banca Digital.....	26
▶ Nuestra historia.....	6	▶ Banca Personal.....	27
▶ Quiénes somos.....	8	▶ Ibercaja Agro.....	28
▶ 2017: Nuestro impacto social.....	12	▶ Banca Privada.....	29
▶ Datos económicos.....	14	▶ Ibercaja Empresas.....	30
▶ Nuestras fortalezas.....	18	▶ Ecosistema más empresa.....	31
▶ Estrategia 2018-2020.....	22		

# INTRODUCCIÓN

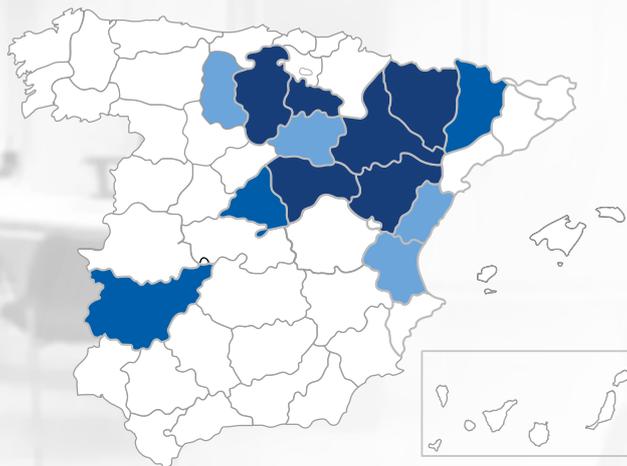
Ibercaja Banco tiene como actividad principal la banca minorista, desarrollando prácticamente la totalidad de su negocio en el territorio nacional. Su objeto social es la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general.

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 más de 53.000 millones de euros, Ibercaja Banco es la novena 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 2,8% en créditos, 3,5% en recursos de clientes y 2,9% en depósitos.

**La Entidad tiene un posicionamiento relevante en su Zona Tradicional de actuación** (Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra el 64% de su red y obtiene más del 60% de su volumen de negocio. **Posee una importante implantación en otras zonas de gran relevancia económica: Madrid y Arco Mediterráneo.**

## Cuota de negocio (%)

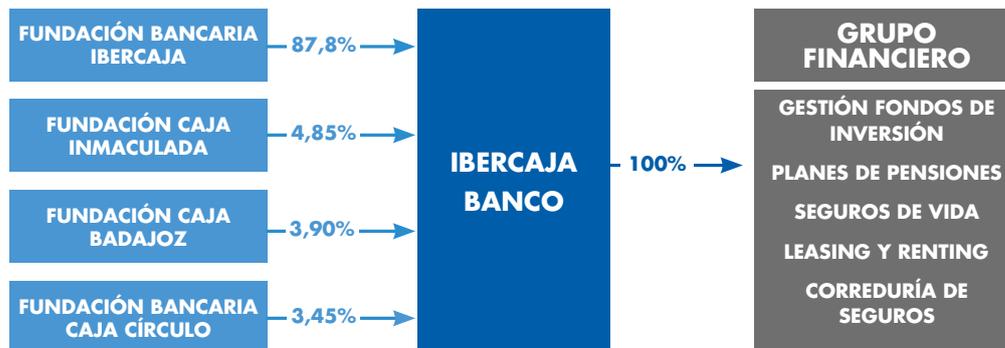


# ESTRUCTURA ACCIONARIAL

La 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 la 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

## Principales hitos en los más de 140 años de historia de Ibercaja



SEPTIEMBRE 2012  
**Superación de las exigencias de las pruebas de resistencia sin ayudas públicas**

2012

JULIO 2013  
**Adquisición del 100% del capital del Banco Grupo Caja3**

**INTEGRACIÓN**

2013

OCTUBRE 2014  
**Transformación de la Caja en Fundación  
Fusión legal y tecnológica con Caja3**

**FUNDACIÓN BANCARIA**

2014

**AQR y test de estrés: superación del comprehensive assessment del BCE**

2015  
**Lanzamiento del Plan estratégico 2015-2017**

2016-2017  
**Presentación planes territoriales de crecimiento: Madrid, Levante, Burgos y Cataluña**

2017  
**Se completa la devolución de los 407 millones de euros de ayudas públicas concedidas a Caja3**

**SIN AYUDAS PÚBLICAS**

2015 - 2017

**Lanzamiento del Plan +2020**

**Renovación (por 5ª vez) del Sello 500+ a la Excelencia Europea (modelo EFQM)**

**PLAN ESTRATÉGICO +2020**

2018

# QUIÉNES SOMOS .....

**QUEREMOS REFLEJAR  
NUESTRO COMPROMISO  
CON LAS PERSONAS**

## **AYUDAR**

supone involucrarse, comprometerse, escuchar activamente y apoyar.

## **CONSTRUIR**

implica progresar, avanzar, siempre en equipo.

## **LA HISTORIA DE SU VIDA**

es el ciclo vital, el camino, la ruta que recorreremos juntos.

Las **PERSONAS** son protagonistas de **NUESTRA HISTORIA.**

Y construimos el futuro juntos, con compromiso mutuo.

A young child with curly hair, wearing a dark long-sleeved shirt and light-colored pants, is walking away from the camera on a dirt path in a forest. The path is surrounded by trees and foliage, and the lighting is soft and natural. The child's back is to the camera, and they appear to be holding hands with someone just out of frame.

## **PROPÓSITO ORGANIZACIONAL:**

**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, accionistas, personas 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**

### RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

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.

# 2017: 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 **5.265 personas**, el **47% mujeres**.
- » **234 estudiantes y becarios** han realizado prácticas con nosotros este año.
- » **453** 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 **13 millones €** a **acción social**, que llegan a **1.324.500 beneficiarios**.
- » **37.000 personas** han participado en **642 acciones** de educación financiera.
- » Gestionamos **4.146 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.*



- » **229 gestores especializados**, acompañan a las empresas, quienes valoran el asesoramiento con una **nota** de **9.26/10**.
- » El **53%** de la **financiación** se ha destinado a empresas.
- » Hemos realizado **232** jornadas formativas empresariales en las que han participado más de **17.000 empresarios**.
- » Aportamos **más valor a las empresas**.

# MEDIO AMBIENTE

*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 **114 proyectos** de generación de **energía de fuentes renovables**.
- » El **95%** del **papel** DIN A4 que consumimos es **reciclado**.



**CERTIFICACIÓN ISO 14001  
EN GESTIÓN AMBIENTAL**



# DATOS ECONÓMICOS

## Red de oficinas

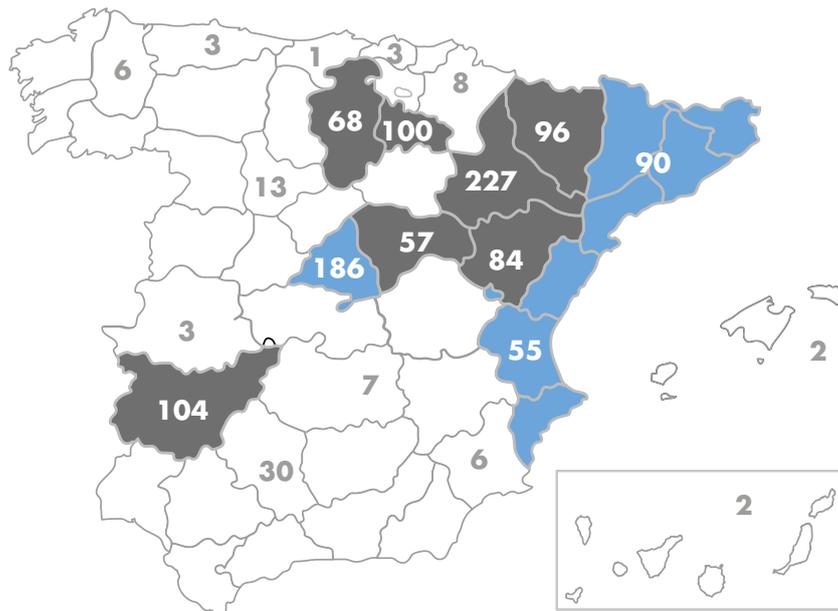
Cobertura nacional

- » **6** CNE
- » **31** MAP
- » **11** OFICINAS +
- » **234** OFICINAS AGRO

**1.151**  
**OFICINAS**

**1.475**    **57.487**  
**CAJEROS**    **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



SEGUROS VIDA  
PROVISIONES  
**3,72%**



PLANES  
PENSIONES  
**5,73%**



FONDOS  
INVERSIÓN  
**4,73%**



PLANES PENSIONES  
EMPLEO  
**11,47%**

**2,8%**  
**CRÉDITO A  
HOGARES Y SOC.  
NO FINANCIERAS**

**3,5%**  
**RECURSOS  
DE CLIENTES**

**2,9%**  
**DEPÓSITOS  
MINORISTAS**

**3,2%**  
**CRÉDITOS +  
RECURSOS DE  
CLIENTES**

**6**  
**PROVINCIAS**  
CON CUOTAS DE  
MERCADO DE  
CRÉDITO +  
DEPÓSITOS > 15%



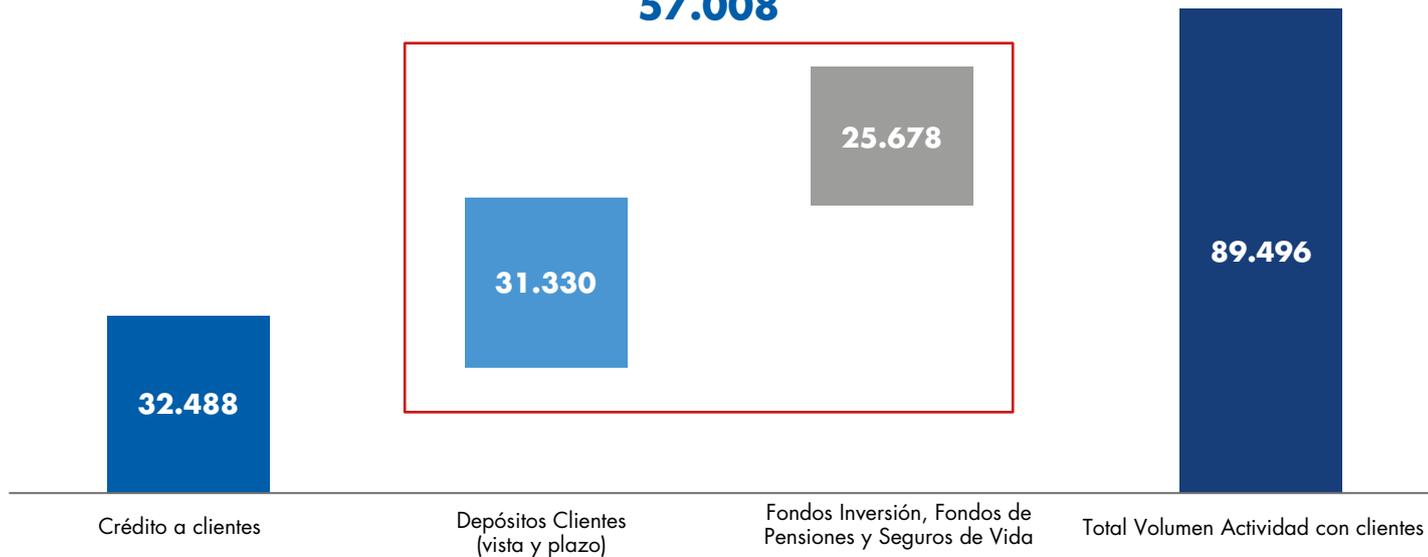
# MAGNITUDES BÁSICAS:

a cierre de 2017

Volumen de actividad con clientes – millones de euros

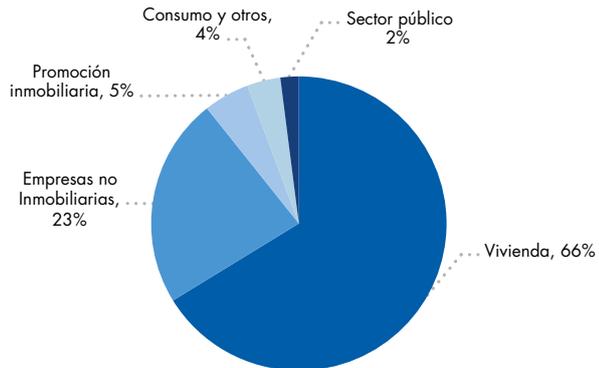
Recursos gestionados de clientes

57.008



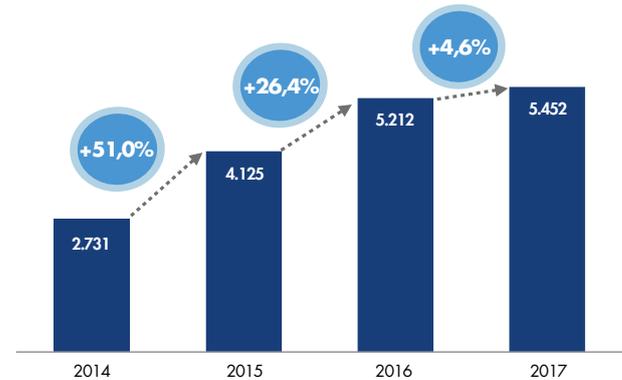
## IMPULSO DEL CRECIMIENTO DEL CRÉDITO

**Cartera Crédito (1)**



(1) Cartera de Crédito ex repo (32.488 millones de euros)

**Formalizaciones Préstamos y Créditos – Mn€**



**APUESTA POR  
EL MUNDO DE  
LA EMPRESA**

El **53%** de las operaciones de 2017 han sido destinadas a **Actividades productivas**

# NUESTRAS FORTALEZAS

## FORTALEZAS

**LIDERAZGO**  
en nuestra zona  
tradicional

1

» **ENTIDAD líder en 6 provincias:** Zaragoza, Huesca, Teruel, La Rioja, Guadalajara y Burgos; con amplia base de clientes vinculados que nos reconocen por **nuestra cercanía y compromiso con el territorio.**

= 30%\*

“Cuota de Mercado  
Zona Tradicional”

**LIDERAZGO**  
en calidad de  
servicio

3

» **Según el estudio sectorial realizado por Inmark,** sobre el comportamiento financiero de los particulares en España, Ibercaja ocupa el primer lugar entre las entidades comparables nacionales.

2

**EXPANSIÓN**  
consolidada

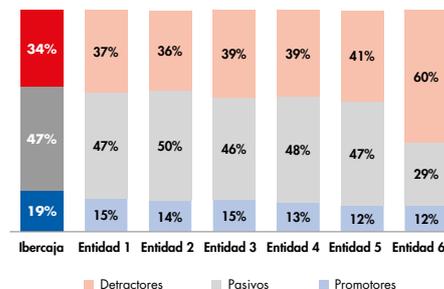
= 785.000  
Clientes

» **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 + fondos

### Índice Recomendación NPS - 2017

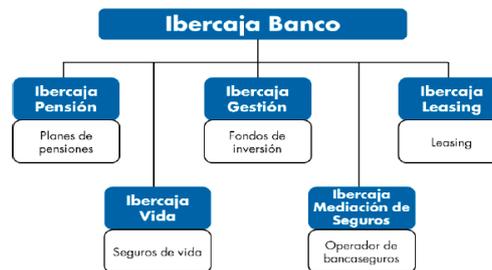


» **GESTIÓN DE AHORRO.**

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 5 años renovando la distinción de AENOR que reconoce nuestro **“Asesoramiento en gestión de patrimonio personal”**.



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

» **ALTA CUALIFICACIÓN.**

Más **de 5.200 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

Equipo **PROFESIONAL**

**FORTALEZAS**



# ASPIRA A LO MÁS ALTO



**IBERCAJA GESTIÓN, S.G.I.I.C.**  
Finalista Mejor Gestora Nacional  
de Fondos de Inversión



**PIP SOSTENIBLE Y SOLIDARIO, FP**  
Finalista en la categoría Mejor Fondo Solidario



**IBERCAJA PENSIÓN**  
XXIX PREMIOS FONDOS 2018 EXPANSIÓN-ALLFUNDS BANK  
MEJOR GESTORA NACIONAL  
DE FONDOS DE PENSIONES



<http://fondos.ibercaja.es>

<http://planesdepensiones.ibercaja.es>

# ESPECIALISTAS EN LA GESTIÓN Y ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS DE INVERSIÓN

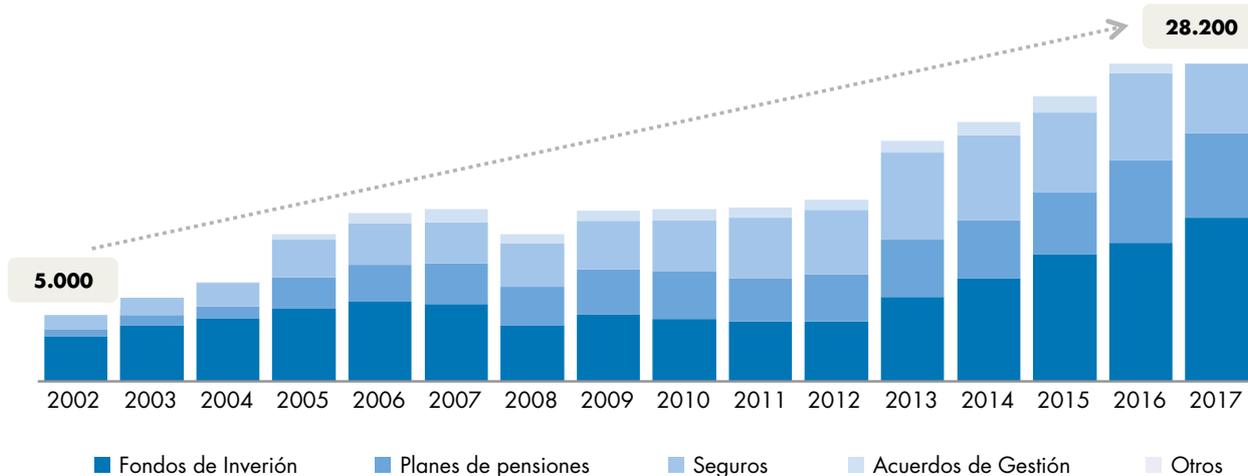
5<sup>a</sup>  
DEL RANKING NACIONAL

**Fondos de Pensiones**  
**6.363 Mn€ en activos**

7<sup>a</sup>  
DEL RANKING NACIONAL

**Fondos de Inversión**  
**12.367 Mn€ en activos**

Ibercaja captó el 18,9% de las nuevas suscripciones a fondos en España en 2017



# PLAN+ 2020

## UN PLAN ESTRATEGICO **CENTRADO EN EL CLIENTE** Y LA GENERACION DE VALOR



# LOS GRANDES RETOS:



## Solvencia básica

Ratio CET1 Fully Loaded



## Rentabilidad

ROTE o beneficio neto sobre fondos propios tangibles



## Ratio eficiencia

Gastos recurrentes sobre margen de intereses y comisiones netas



## Ratio activos improductivos

Peso de los créditos dudosos y activos adjudicados sobre el crédito total bruto más adjudicados



## CALIDAD de servicio



## REPUTACIÓN



## Propuesta de valor al cliente

» **Creemos 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”

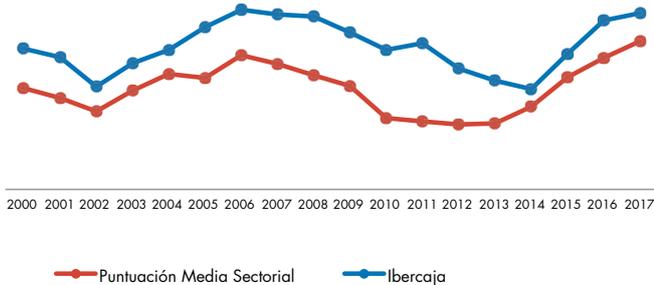
**Objetivo clave del Plan+ 2020**

# LÍDERES EN CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

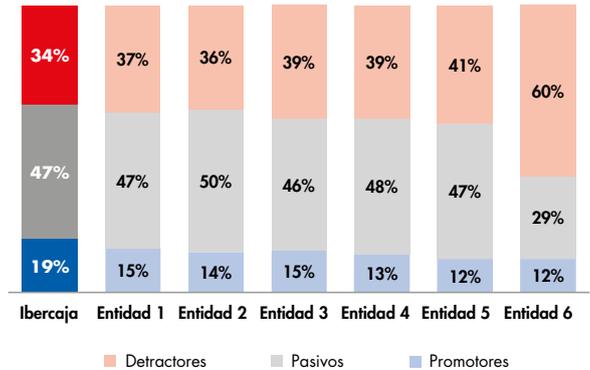
La apuesta estratégica por la calidad de servicio junto con el mayor foco comercial tras la integración de Caja3 permite a Ibercaja volver a liderar los índices sectoriales.

- Ibercaja recupera un puesto en la encuesta de calidad objetiva de STIGA<sup>1</sup> y lidera el índice de recomendación de clientes NPS elaborado por FRS Inmark<sup>2</sup>.

Resultado estudio EQUOS <sup>1</sup>



Índice Recomendación NPS – 2017



<sup>1</sup> Fuente: STIGA; Entidades domésticas con presencia nacional

<sup>2</sup> Fuente: FRS INMARK para clientes minoristas; Entidades comparables.

# BANCA DIGITAL

Alberto  
*Estamos contigo allá donde estés* Miguel

En Ibercaja, queremos ofrecerte el mejor servicio por cualquier canal, de forma diferencial y personalizada.

## Excelente Experiencia digital

Nuestro objetivo es lograr que el **liderazgo en calidad de servicio** y experiencia del cliente de nuestras oficinas se traslade al mundo digital, **sea cual sea tu canal elegido.**

## Descárgate la APP de Ibercaja



1.151 oficinas

[www.ibercajadirecto.com](http://www.ibercajadirecto.com)

976 74 88 00

APPs Ibercaja

# iberCaja

**Banca  
Personal**



## CLIENTES

**201.260** grupos familiares

## RECURSOS GESTIONADOS

**33.171** millones €

## FIGURAS

**1.145** 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 específicos 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 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 su 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**

**71.550** clientes gestionados

**2.393** millones de Financiación

**234** oficinas Agro

# iberCaja



## Banca Privada

### CLIENTES

**8.424** grupos familiares

### RECURSOS GESTIONADOS

**5.504** millones €

### FIGURAS

**61** gerentes y directores

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.



### ATENCIÓN PERSONALIZADA

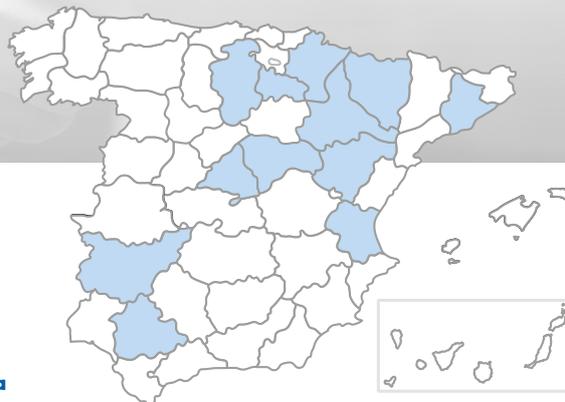
**12 Centros**

Zaragoza  
Huesca  
Teruel

Logroño  
Pamplona  
Burgos

Madrid  
Guadalajara  
Badajoz

Valencia  
Sevilla  
Barcelona





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 cliente, gracias a la **especialización** y la búsqueda de la **excelencia** de la oferta de los productos y de los servicios.

**EMPRESAS GESTIONADAS. 74.973** clientes

**CRÉDITO NEGOCIO EMPRESAS\*. 5.105** millones

**FIGURAS ESPECIALIZADAS. 506** gerentes y directores

\* Préstamos, créditos más leasing y renting.



El Ecosistema Más Empresa representa nuestra nueva 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](http://ecosistemamasempresa.ibercaja.es).

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



**SÚMATE AL ECOSISTEMA**



## IBERCAJA EN UN VISTAZO



**BANCA A DISTANCIA**

**1.475 CAJEROS**

APP IBERCAJA



**PRESENCIA NACIONAL**

**1.151 OFICINAS**



**5.265 EMPLEADOS**

**2,8 MILLONES CLIENTES**



**LÍDER EN 6**

PROVINCIAS



**GRUPO FINANCIERO**

100% PROPIEDAD

IBERCAJA



 **ecosistema  
más empresa**



[ibercaja.es](http://ibercaja.es) / [@ibercaja](https://www.instagram.com/ibercaja)