INFORME ANUAL
2017

Grupo iberCaja



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARTA DEL PRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO 5

PRESENTACIÓN DEL GRUPO Y SU ENTORNO 12
Descripción e historia 14
Misión, Visión y Valores 18
Estructura accionarial y funcional 20
Posicionamiento en el sistema financiero español 22
Entorno económico y financiero 24

ACTIVIDAD Y RESULTADOS DEL GRUPO 32
Hechos relevantes y magnitudes básicas 34
Recursos de clientes 28
Crédito a clientes 40
Calidad de los activos 42
Financiación y liquidez 45
Cartera de valores 48
Análisis de la cuenta de resultados 50
Solvencia 56

GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE RIESGOS 62
Gobierno Corporativo 64
Órganos de Gobierno y funciones 66
Política de idoneidad, remuneraciones y conflictos de interés 72
Normas internas y órganos de control 75
El sistema de control interno 76
Gestión de Riesgos 78

ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO 88
Plan Estratégico 2015-2017. "Plan +" 90
Modelo de Negocio 94
Omnicanalidad 102
Grupo Financiero 108
Participaciones empresariales 120
Modelo de Gestión orientado a la excelencia 122
Avances tecnológicos 126
Marca y Reputación Corporativa 130
Transparencia y Comunicación 134

GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE 138
Gestión y desarrollo sostenible 140
Política de Responsabilidad Social Corporativa 142
Compromiso con los clientes 145
Compromiso con las personas 148
Compromiso con proveedores 160
Compromiso con accionistas e inversores 163
Compromiso con el medio ambiente 165
Compromiso con la sociedad 171

CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS 184

ANEXO: INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA 188
A. Claves del Informe Anual 2017 190
B. Compromisos 2017 y Retos 2018 192
C. Derechos humanos y Compromisos con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) 198
D. Estudio de Materialidad 202
E. Adhesión al Pacto Mundial 206
F. Índice de contenido GRI G4. Opción de Conformidad Esencial 209
G. Anexo a Contenidos GRI G4 220
H. Informe de Revisión Independiente 232



CARTA DEL PRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO

G4-1, G4-2, G4-4, G4-6, G4-7, G4-8, G4-12, G4-48, G4-DMA

La **economía española** ha continuado creciendo por cuarto año consecutivo, siendo el **tercer ejercicio con cifras de avance del PIB superiores al 3%**. Por primera vez el país ha salido de la recesión sin que el sector de la construcción sea el principal protagonista; han sido la inversión productiva, el consumo privado y el sector exterior los principales actores de la actual pujanza económica.

Las **cifras macroeconómicas** en la **Unión Europea** también han sido **favorables** y, en estos doce meses, el Banco Central Europeo no ha variado su hoja de ruta. La política monetaria de la Eurozona se ha caracterizado por unos **tipos de interés inusualmente bajos**, incluso negativos, y por la prolongación, apenas moderada, del programa de compra de activos *(quantitative easing)* iniciada por Mario Draghi en pasados ejercicios.

Por su parte, el **sector bancario** español en su conjunto ha **fortalecido su base de capital**, acorde con la favorable situación económica, y ha atendido los **nuevos requisitos regulatorios** que conllevan un impacto significativo en el negocio.

En este contexto, en **Ibercaja hemos culminado nuestro Plan Estratégico 2015-2017**, cumpliendo los principales objetivos planteados y **sentando las bases para iniciar** un nuevo ciclo **estratégico de tres años que será transformador**. El principal objetivo es competir en las nuevas coordenadas económicas, empresariales, tecnológicas y de hábitos del consumidor, considerando al cliente como centro indiscutible de todos los procesos, productos y servicios.

En este sentido, las principales magnitudes del pasado año prosiguieron su evolución positiva gracias al **dinamismo de la actividad de clientes**, tanto en recursos totales gestionados como en financiación concedida. Los recursos de clientes registraron crecimientos relevantes, destacando aquellos fuera balance (fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro), representando el 45% del total de recursos gestionados por la Entidad. Y, por otro lado, el esfuerzo en formalización de nuevo crédito se destinó principalmente a la financiación de proyectos de inversión de pymes, segmento prioritario en nuestra estrategia.

En cuanto a los resultados, el **repunte de los ingresos recurrentes** (margen de intereses más comisiones), señala que hemos conseguido un cambio de tendencia significativo respecto a ejercicios anteriores, lo que evidencia la vuelta a los fundamentos del negocio bancario. De este modo, **un año más la Entidad ha robustecido su liquidez y solvencia**, fiel a los principios que han regido siempre su gestión. El coeficiente de solvencia CET1 phased in se ha situado de nuevo muy por encima del requerido por el Banco Central Europeo, y los activos líquidos disponibles más la capacidad de emisión de cédulas conceden a Ibercaja una holgada posición de liquidez.

En cuanto a **hitos** claves para consolidar nuestro proyecto a largo plazo destacamos como más relevante la **amortización anticipada de 224 millones de euros** de las obligaciones contingentemente convertibles (CoCos) emitidas por Caja3 en 2013. Con este reembolso, la Entidad ha reintegrado todas las ayudas públicas recibidas por Caja3 en su día, consiguiendo también alcanzar todas las sinergias planteadas en el acuerdo de integración de Caja3 de 2014.

Por otro lado ha sido relevante el **esfuerzo** acometido **para desprendernos de activos improductivos**. En julio se vendió la llamada "Cartera Fleta" y en diciembre se ejecutó la venta de la "Cartera Servet". Ambas operaciones reforzaron considerablemente la solidez financiera de la Entidad y nos permitieron liberarnos de recursos asignados a activos improductivos.

Para responder a las nuevas oportunidades del mercado bancario, continuamos con los **planes de desarrollo territorial** lanzados en 2016 en Madrid, Burgos y Levante, empezando a recoger la materialización de resultados y arrancamos un cuarto plan de crecimiento territorial, el Plan+ Catalunya, con el objetivo de incrementar el volumen de actividad en esta Comunidad Autónoma. En suma, hablamos de cuatro proyectos de crecimiento y renovación, con nuevos modelos de relación con el cliente y nuevos modelos de oficinas con los que Ibercaja avanza en su capacidad de adaptación a un mercado en cambio.

También hemos firmado relevantes **convenios para la financiación de las pymes españolas**: con las Sociedades de Garantía Recíproca, por 500 millones de euros; con el Banco Europeo de Inversiones, por 150 millones de euros; y con el Fondo Europeo de Inversiones, que forma parte del Grupo Banco Europeo de Inversiones, por 170 millones de euros. Estas alianzas impulsan nuestro objetivo estratégico de diversificación y facilitan financiación a las pymes en una coyuntura que está resultando muy favorable para su actividad.

Otra faceta que refleja nuestra capacidad de adaptación a los nuevos imperativos del negocio bancario han sido nuestras alianzas con líderes en su sector, como es el caso de Microsoft, socio de referencia para nuestra **transformación digital**. Fruto de esta colaboración, Ibercaja alcanzó en 2017 los 200.000 clientes de banca móvil. La aplicación lanzada en septiembre de 2016 se sitúa entre las mejor valoradas en el *marketplace* de aplicaciones. En cuanto a los canales digitales hemos alcanzado los 800.000 usuarios.

A nivel organizativo y tras encontrar una solución negociada, el ejercicio ha destacado por la **firma de un acuerdo para el establecimiento de bajas indemnizadas**, planteado con el objetivo de optimizar la estructura, para conseguir la adaptación de nuestra Entidad a las exigencias de los nuevos modelos de distribución de los servicios financieros de hoy en día. También hemos conseguido implementar nuestro **Nuevo Modelo de Liderazgo** y sus cuatro objetivos: garantizar resultados a corto plazo; impulsar cambios que garanticen los resultados del futuro; potenciar el desarrollo profesional y el compromiso de las personas; y conectar el talento y la colaboración en los equipos.

A nivel externo, hemos recibido **reconocimientos** que nos llenan de satisfacción al refrendar nuestro buen hacer y dar congruencia a nuestros valores. La Agrupación Territorial de Aragón del Instituto de Censores Jurados de Cuentas nos concedió el pasado marzo su Premio a la Transparencia 2016 por, en sus palabras, el esfuerzo de Ibercaja por ser accesible y claro en sus comunicaciones. Asimismo, el diario económico Expansión concedió al Grupo Financiero de Ibercaja sus galardones como Mejor Gestora de Renta Fija, Mejor Gestora Nacional de Fondos de Inversión y Mejor Gestora de Planes de Pensiones. Es la primera vez en la historia de estos galardones que una misma entidad es merecedora a la vez de tres premios por su gestión.

También hemos validado el Sello como Empresa Socialmente Responsable en Aragón ante la Mesa de Responsabilidad Social que coordina el Gobierno Autonómico, dando así continuidad a lo conseguido en 2016 e incorporando avances según los compromisos definidos en nuestra **Política de Responsabilidad Social Corporativa**. Conformamos una entidad sensible y comprometida con las necesidades y expectativas de nuestro entorno y por eso actuamos de forma transversal implementando actuaciones responsables: evaluamos riesgos, respetamos los derechos humanos, protegemos el medio ambiente, llevamos a cabo programas sociales, nos comprometemos de forma ética en nuestras actuaciones, cumpliendo con los requerimientos legales y con aquellos a los que nos comprometemos. En definitiva somos conocedores de la importancia que para la sostenibilidad tiene conseguir también la solidez que aportan aquellos aspectos **no financieros** que tanto impacto generan en el entorno, en la sociedad y por ende en nuestro negocio.

Finalmente no podemos dejar de mencionar que tras una fructífera vida dedicada a la Entidad y con el agradecimiento y reconocimiento, por parte de todos, a la labor realizada, Amado Franco ha dejado en este ejercicio la presidencia de Ibercaja. Ahora ocupará, a requerimiento de su Patronato, la presidencia de la Fundación Bancaria Ibercaja. Así, la Fundación, que es propietaria del 87,8% del Banco, garantiza con este nombramiento la continuidad de los planteamientos históricos que inspiraron la creación de Ibercaja hace ya más de 140 años: trabajar por el desarrollo económico de sus territorios de actuación y preservar su compromiso con la sociedad.



José Luis Aguirre Loaso
Presidente



Víctor Iglesias Ruiz
Consejero Delegado

DATOS ECONÓMICOS

Contribución del Grupo Ibercaja

Cifras relevantes

Resultados de la Entidad

138 millones €
RESULTADO NETO

53.107 millones €
ACTIVOS

9º
POR VOLUMEN EN EL **SISTEMA BANCARIO**

7,68%
TASA DE MOROSIDAD DEL CRÉDITO

43,12%
COBERTURA TOTAL DE LA MOROSIDAD

19,45%
LIQUIDEZ DISPONIBLE/ ACTIVO TOTAL

48,19%
COBERTURA ACTIVOS PROBLEMÁTICOS

11,72%
CAPITAL DE NIVEL 1 ORDINARIO – **PHASED IN**

11,04%
CAPITAL DE NIVEL 1 ORDINARIO – **FULLY LOADED**

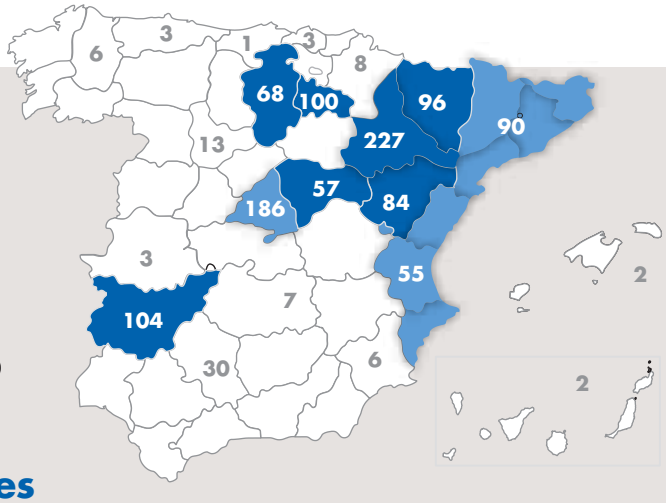
96,34%
RATIO CRÉDITO / FINANCIACIÓN MINORISTA

Red de oficinas

Cobertura nacional

1.151
OFICINAS

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



1.475
CAJEROS

57.487
TPVS

1,5 millones
TARJETAS

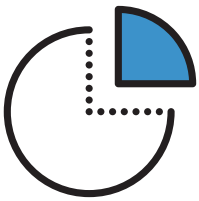
● Zona Tradicional ● Zona Expansión ○ Resto de España

Ibercaja Pay

APP IBERCAJA

iberCaja

Cuotas de mercado



TOTAL PLANES PENSIONES
5,73%
5º

SEGUROS VIDA PROVISIONES
3,72%
6º

8º
PLANES INDIVIDUALES
3,03%

7º
FONDOS INVERSIÓN
4,73%

3º
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 CLEINTES

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

3,3%
TPVS

2,65%
TARJETAS

2,86%
CAJEROS

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

AENOR conform Asesoramiento Patrimonio Personal

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001

AE Sello de ORO Aragón Empresa

E Excelencia Europea 500+ puntos EFQM

Madrid Excelente

RSA

Auditores Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España · Portal del Auditor · Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

DATOS A CIERRE DE 2017

IMPACTO SOCIAL
De Ibercaja Banco

Personas
Eje fundamental y motor de transformación

5.265
PERSONAS TRABAJAN EN IBERCAJA BANCO

36%
MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS

96%
PLANTILLA INDEFINIDA

47%
MUJERES (>40 años → 52%)

96%
REALIZA FORMACIÓN CONTINUA

453
EMPLEADOS EN VOLUNTARIADO

234
ESTUDIANTES REALIZARON PRÁCTICAS

Sociedad
Comprometidos con las personas, la sociedad y nuestro entorno

12,955 millones €
INVERTIDOS POR OBRA SOCIAL IBERCAJA

1.324.484
BENEFICIARIOS DE LA OBRA SOCIAL IBERCAJA

1.151
OFICINAS

629.973
CLIENTES DIGITALES

1.475
CAJEROS

iberCaja

Empresas

Piezas clave del desarrollo económico



57%
DE LOS CRÉDITOS CONCEDIDOS SON A EMPRESAS NO INMOBILIARIAS

229
GESTORES ESPECIALIZADOS EN EMPRESAS

17.000
EMPRESARIOS HAN ASISTIDO A SEMINARIOS



SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS

9,26/10
SATISFACCIÓN CON EL **ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO**

9,26/10
SATISFACCIÓN CON SU **GESTOR**

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 7
PROVINCIAS

GRUPO FINANCIERO
100% PROPIEDAD IBERCAJA

MÁS DE 140 AÑOS
DE HISTORIA

DATOS A CIERRE DE 2017



PRESENTACIÓN DEL GRUPO Y SU ENTORNO



PRESENTACIÓN DEL GRUPO Y SU ENTORNO

Descripción e historia
Misión, Visión y Valores
Estructura accionarial y funcional
Posicionamiento en el sistema financiero español
Entorno económico y financiero

DESCRIPCIÓN E HISTORIA

G4-4, G4-7

Desde su fundación en 1876, Ibercaja ha ido evolucionando adaptándose a las nuevas necesidades y demandas del mercado, consolidándose como el 9º grupo bancario español.



Oficina San Jorge.
Día del Ahorro

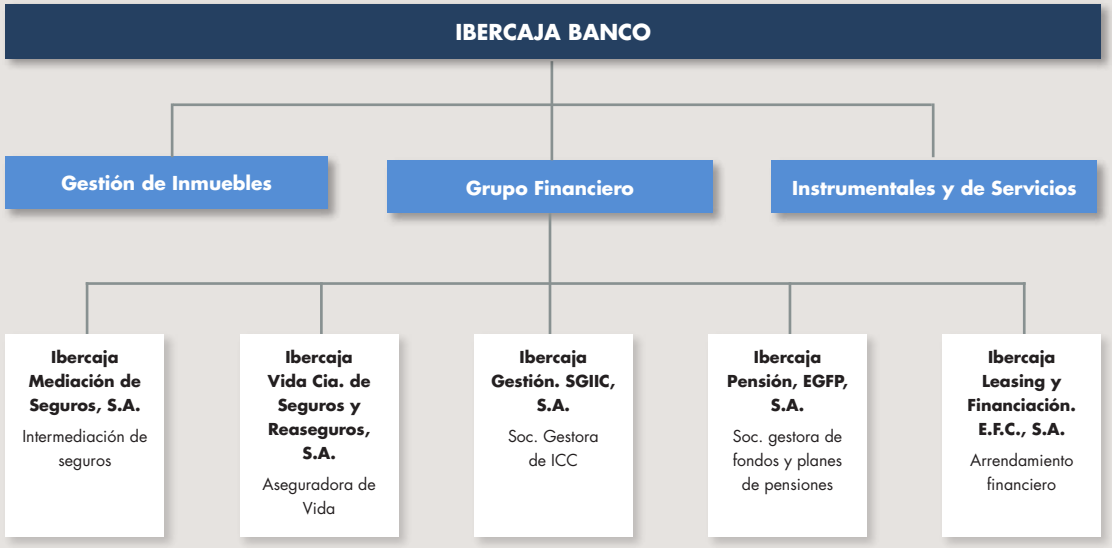
El Grupo Ibercaja Banco tiene como actividad principal la banca minorista, desarrollando la totalidad de su negocio en el territorio nacional.

Su objeto social es la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general, permitidos por la legislación vigente en cada momento, incluida la prestación de servicios de inversión y auxiliares.

Ibercaja Banco se constituyó al amparo de lo dispuesto en el Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, sobre creación de bancos, actividad transfronteriza y otras cuestiones relativas al régimen jurídico de las entidades de crédito, ejerciendo la función financiera desarrollada hasta 2011 por la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja. Figura inscrito en el Registro Mercantil de Zaragoza, Tomo 3865, Libro 0, Folio 1, Hoja Z-52186, Inscripción 1, y en el Registro Especial del Banco de España con el número 2085. Su domicilio social está en Zaragoza, Plaza Basilio Paraíso, número 2.

El Banco es cabecera de un conjunto de entidades dependientes. Las sociedades que componen el grupo consolidable llevan a cabo actividades de distinta naturaleza. **Destacan por su importancia**, tanto desde el punto de vista de la diversificación de la oferta de productos financieros 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.

LAS COMPAÑÍAS MÁS RELEVANTES QUE CONFORMAN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN SON:



HISTORIA

Principales hitos en los 140 años de historia de Ibercaja

1873

Fundación de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y La Rioja

ORIGEN

El origen del actual Ibercaja se sitúa en 1873, cuando la Real y Excma. Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País funda la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, que comenzó su andadura como entidad de crédito el 28 de mayo de 1876.

1873

1933 - 1964

Primer Plan de Expansión con apertura de oficinas en Aragón, La Rioja y Guadalajara

Expansión por Arco Mediterráneo y Madrid

1988

Creación del Grupo Financiero

1991

Adquisición de Caja Rural de Catalunya (Lérida)

1980 -1999

2001

Ibercaja alcanza dimensión nacional al estar presente en todas las provincias españolas

DIMENSIÓN NACIONAL

La Entidad, tras un largo proceso de expansión en el que logra una sólida implantación en Aragón, La Rioja y Guadalajara, adquirió en 2001 dimensión nacional al estar presente en todas las provincias españolas.

Obtención del Sello 500+ a la Excelencia Europea (modelo EFQM)

2007

2011

JULIO 2011

Creación de Ibercaja Banco

IBERCAJA BANCO

En el marco del proceso de reestructuración del sistema financiero español, la Asamblea General de la Caja, en sesión extraordinaria celebrada el 26 de julio de 2011, aprobó la creación de un banco, que giraría en el tráfico jurídico y económico con la denominación de Ibercaja Banco, y al que le traspasó la totalidad de los activos y pasivos destinados a su actividad financiera.

SEPTIEMBRE 2012

Superación de las exigencias de las pruebas de resistencia sin ayudas públicas

2012

2013

JULIO 2013

Adquisición del 100% del capital del Banco Grupo Caja3

INTEGRACIÓN

El 25 de julio de 2013 Ibercaja Banco adquirió Banco Grupo Caja3. El proceso de integración culminó en octubre de 2014 con la fusión por absorción de la entidad adquirida.

OCTUBRE 2014

Transformación de la Caja en Fundación

Fusión legal y tecnológica con Caja3

FUNDACIÓN BANCARIA

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, principal accionista de Ibercaja, cumpliendo lo establecido en la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, se transformó en la Fundación Bancaria Ibercaja, quedando inscrita en el Registro de Fundaciones con fecha 13 de octubre de 2014.

2014

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

Lanzamiento del Plan Estratégico 2015-2017

PLAN ESTRATÉGICO

Con el objetivo de consolidar su estructura y poner los cimientos necesarios para convertirse a corto plazo en un banco cotizado, Ibercaja puso en marcha en 2015 el Plan Estratégico 2015-2017.

2015

2016 - 2017

Planes Territoriales de Madrid, Cataluña, Levante y Burgos

PLANES TERRITORIALES

Durante los últimos años, se han articulado los planes territoriales para Madrid, Cataluña, Levante y Burgos por los que se adapta la estrategia global del Banco a las características y peculiaridades de cada región.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

G4-DMA, G4-4, G4-24, G4-25

La misión, visión y valores son los ejes en los que se basa la cultura de Ibercaja y dirigen su trayectoria. El compromiso con el cliente es el centro sobre el que gira el trabajo diario de la Entidad.

Ibercaja es el noveno grupo bancario de España, con una historia de 140 años prestando servicios financieros de calidad y con el máximo rigor profesional.

Su misión y visión se fundamentan en los valores que dirigen la trayectoria del Banco desde su fundación. Marcan los ejes en los que se basa su estrategia y modelo de negocio y le han permitido establecer una sólida y fructífera relación con clientes, empleados, inversores y sociedad en general.



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.

MISIÓN

Toda la actividad del Grupo busca ayudar a familias y empresas a gestionar sus finanzas con el objetivo de dar al cliente un servicio eficiente y un asesoramiento personalizado y de calidad por medio de la mejora continua y ofreciendo los productos más innovadores, adelantándose a las corrientes del mercado. Fruto de sus raíces, Ibercaja es una entidad con alta sensibilidad social y trabaja en la generación de recursos que se devuelven, en parte, a la sociedad a través de las fundaciones accionistas.

VALORES

A lo largo de sus años de vida, Ibercaja ha demostrado su capacidad para adaptarse a cambios muy relevantes, gracias a la solidez y fortaleza de sus principios fundacionales, que se plasman en sus valores corporativos:



VISIÓN

El compromiso con el cliente es el centro sobre el que gira todo el trabajo diario de Ibercaja con el fin de ofrecerle un servicio excelente y de calidad.

Ser **un banco excelente** y mejorar cada día, **anticipándonos a las necesidades de nuestros grupos de interés:**

CLIENTES

Aspiramos a **GANAR CUOTA DE MERCADO** porque seremos un banco con **PERSONALIDAD PROPIA** reconocida y apreciada por nuestros clientes.

PERSONAS

Aspiramos a ser una Organización de **ALTO RENDIMIENTO,** que cumple y supera recurrentemente los objetivos que se marca, gracias a una **PLANTILLA PROFESIONAL Y COMPROMETIDA** con el proyecto.

ACCIONISTAS

Tenemos el reto en los próximos años de hacer de Ibercaja un **PROYECTO ATRACTIVO**, con capacidad de **ATRAER CAPITAL** de terceros.

SOCIEDAD

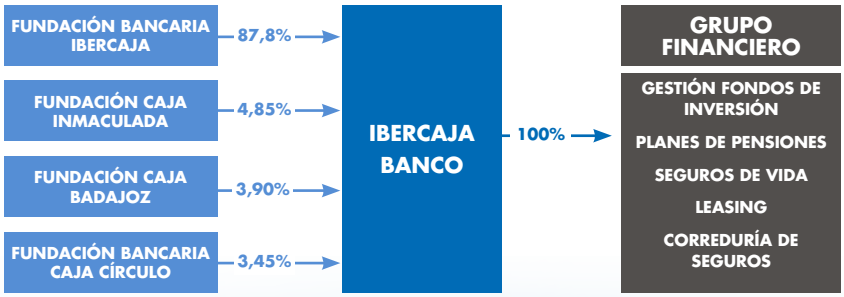
El Grupo Ibercaja desarrollará un modelo de banca con **ELEVADA SENSIBILIDAD SOCIAL.**

ESTRUCTURA ACCIONARIAL Y FUNCIONAL

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 junio 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





El **organigrama funcional** de la Entidad, articulado en once Direcciones de Área (diez dependientes del Consejero Delegado y una –Dirección de Auditoría y Cumplimiento- de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento) está adaptado a las recomendaciones del Comité Bancario de Basilea y se alinea con las mejores prácticas del sector en gobierno interno.



POR OTRA PARTE, EXISTEN
OCHO COMITÉS EJECUTIVOS:



POSICIONAMIENTO EN EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

G4-6, G4-8

La actividad del Grupo se concentra prioritariamente en su Zona Tradicional de actuación, así como Madrid y Arco Mediterráneo.

El Grupo cuenta con unos **activos de 53.107 millones de euros**, siendo el **noveno por volumen del sistema bancario español**. Su actividad principal es la **banca minorista**, focalizada en la financiación a familias y pymes, la gestión del ahorro y otros servicios financieros. A nivel nacional ostenta una cuota de mercado del 2,8% en crédito y 3,5% en recursos de clientes (2,9% en depósitos y 4,6% en gestión de activos y seguros de vida).

CUOTAS DE MERCADO
(NIVEL NACIONAL)

ACTIVOS
53.107 mn€

2,8%
CRÉDITO HOGARES Y EMPRESAS

6 PROVINCIAS CON CUOTA DE MERCADO CRÉDITO + DEPÓSITO > 15%



POR VOLUMEN
9º sª bancario

3,5%
RECURSOS DE CLIENTES

2,9%
DEPÓSITOS DE CLIENTES

3,2%
CRÉDITO + RECURSOS DE CLIENTES

CUOTAS DE MERCADO DE CRÉDITO Y DEPÓSITOS



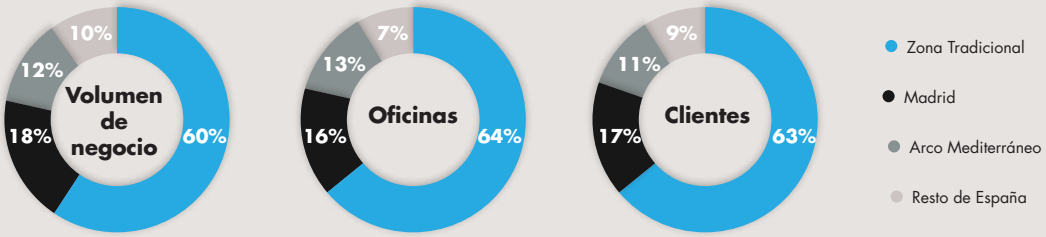
CUOTA CRÉDITOS + CUOTA DEPÓSITOS

○ < 2% ● 2% - 5% ● 5% - 15% ● > 15%

Ibercaja tiene un **posicionamiento relevante en su zona tradicional de actuación** (Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra el 64% de la red y obtiene el 60% del volumen de negocio. Posee asimismo una **importante implantación en otras áreas** de gran relevancia económica: **Madrid y Arco Mediterráneo**. En seis provincias españolas la cuota de negocio es igual o superior al 15%. A diciembre de 2017, la red alcanza 1.151 sucursales, de las que 6 son centros de negocio de empresas. El número de empleados del **Grupo** se eleva a **5.581** personas, de las que 5.265 desarrollan su trabajo en la matriz.

1.151 SUCURSALES **6** CNE **5.581** PERSONAS

DISTRIBUCIÓN DEL VOLUMEN DE NEGOCIO, RED Y CLIENTES POR ZONAS DE ACTUACIÓN



ENTORNO ECONÓMICO Y FINANCIERO

La prolongación del ciclo expansivo de la economía española ha configurado un marco más benigno para el desarrollo de la actividad bancaria, que sigue lastrada en su rentabilidad por unos tipos de interés muy bajos y por la carga de activos improductivos acumulada durante los años de crisis.



Presentación del Grupo y su entorno

ECONOMÍA MUNDIAL

LA ECONOMÍA MUNDIAL HA CONSOLIDADO SU CICLO ALCISTA SUPERANDO LAS INCERTIDUMBRES CON LAS QUE ARRANCÓ EL AÑO.

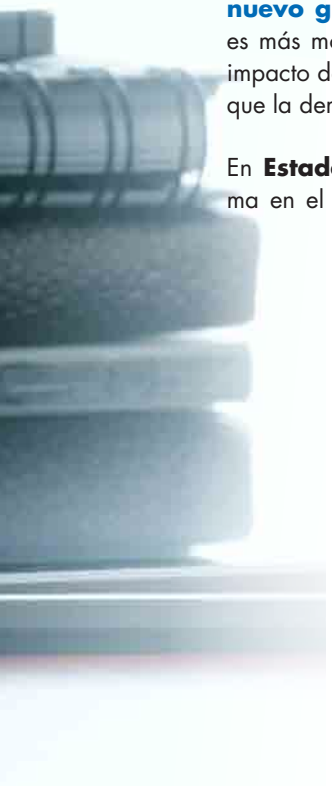
El crecimiento se ha acelerado y previsiblemente superará el 3,5%. La buena trayectoria macroeconómica se extiende tanto a las economías más desarrolladas como a las emergentes, de forma que el Fondo Monetario Internacional estima que únicamente seis países estarán en recesión en 2018. Este **comportamiento homogéneo** permite esperar que, salvo acontecimientos imprevistos, la bonanza se prolongará en el próximo ejercicio.

En **China el avance del PIB, más moderado que en periodos anteriores, roza el 7%**. Comienzan a tomar cuerpo las reformas estructurales destinadas a: rebajar la dependencia de las exportaciones, lograr un crecimiento selectivo basado en los servicios en detrimento del sector manufacturero, conseguir un reparto más equitativo de la riqueza, contener el fuerte crecimiento del crédito y de la burbuja inmobiliaria, preservando la solidez del sistema financiero, y frenar el deterioro medioambiental.

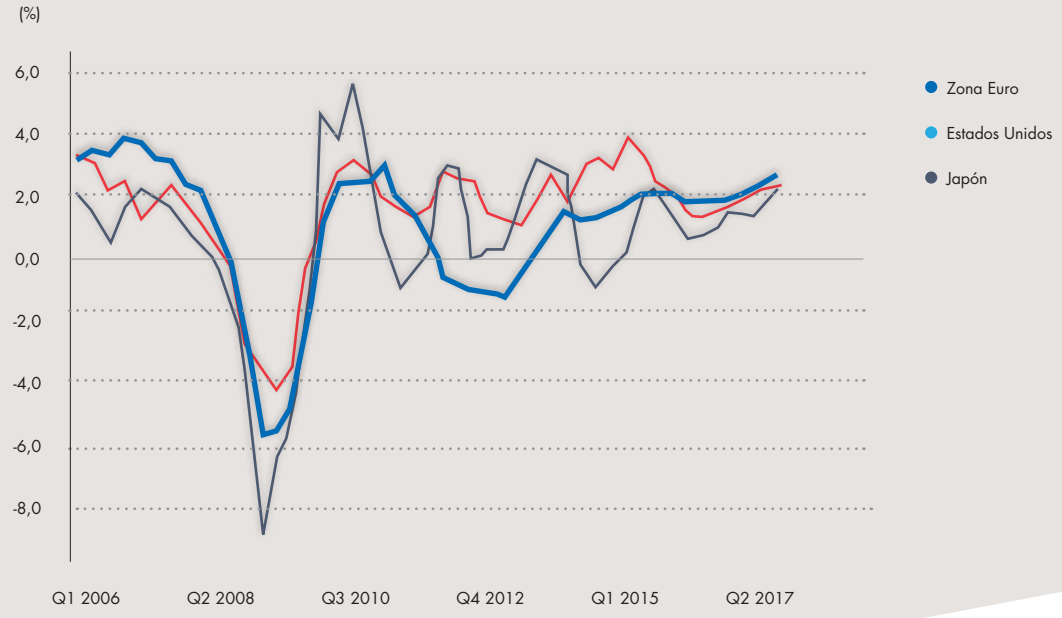
La **economía japonesa** ha reaccionado positivamente a los estímulos monetarios del BoJ. El crecimiento, cercano al 1,5%, se apoya en la contribución del sector exterior, a la que se ha sumado el comportamiento expansivo del consumo privado tras una prolongada debilidad. **India**, la séptima economía del mundo, inmersa en la transformación de su modelo económico, logra un avance superior al 6%, dando un paso más para convertirse en el **nuevo gigante asiático**. La evolución de Rusia es más modesta, por debajo del 2%, acusando el impacto de las sanciones internacionales, al tiempo que la demanda interna pierde empuje.

En **Estados Unidos** la variación del PIB se estima en el 2,3% interanual. Este sólido crecimiento se sustenta en el **buen comportamiento de la demanda interna**. Tanto el consumo privado como la inversión crecen a ritmos elevados, favorecidos por la evolución del mercado laboral que roza el pleno empleo y el aumento de los salarios. La controvertida reforma impositiva aprobada en los últimos días del año tendrá un efecto positivo permitiendo a las empresas mejorar sus beneficios, lo que incentivará la inversión, y a los particulares elevar la renta disponible y consiguientemente la capacidad de consumo. Como contrapartidas hay que mencionar el previsible aumento del déficit y de la deuda pública.

El crecimiento de la **Eurozona** en 2017 previsto por la Comisión Europea es del 2,4%. Las principales economías, Alemania, Francia e Italia, han superado al alza las perspectivas con las que se inició el año, al tiempo que **España continúa a la cabeza del grupo de países más desarrollados**. La demanda interna, y particularmente el consumo privado, es la base de la recuperación europea, apoyada por los buenos datos de empleo, el aumento de la riqueza de los hogares y las buenas condiciones de financiación que favorecen también a la inversión. La aportación del sector exterior es positiva, beneficiándose del buen clima económico global y de la recuperación del comercio mundial. Entre los riesgos para el futuro más inmediato cabe citar la fortaleza del euro, que podría ralentizar el crecimiento de las exportaciones, el desenlace de las negociaciones con el Reino Unido para la materialización del Brexit y en el terreno político el auge de las políticas populistas en algunos países como Austria y la República Checa, así como el resultado de las próximas elecciones en Italia.



EVOLUCIÓN DEL PIB POR PAÍSES (TASA INTERANUAL)



Los **bancos centrales** han iniciado la **normalización gradual de las políticas monetarias**, proceso mucho más avanzado en EEUU que en Europa donde el BCE ha emitido anuncios de menor calado que su homólogo estadounidense. La Fed ha elevado en 75 p.b. el tipo de interés de referencia y ha comenzado a reducir su balance, apoyándose en los datos de la inflación que se sitúa en el entorno del 2%. La llegada en febrero de un nuevo presidente de la Reserva Federal no parece que vaya a implicar modificaciones sustanciales en la política seguida hasta ahora.

El **BCE mantuvo sin cambios el tipo de interés de referencia en el 0% y la facilidad de depósitos en el -0,40%**. En octubre anunció la reducción, a partir del 1 de enero de 2018, del programa de compras de activos a 30.000 millones de euros mensuales desde los 60.000 millones anteriores y reiteró la intención de no modificar los tipos de interés antes de haber finalizado el programa de compras de activos que se extenderá al menos hasta septiembre de 2018. En diciembre ha ratificado estas medidas, admitiendo la posibilidad de cambios en la orientación futura a medida que la expansión económica gane fuerza.

En los **mercados de renta fija** la rentabilidad de la deuda pública a 10 años se ha comportado de forma relativamente estable, oscilando en EEUU en una banda entre el 2 y el 2,5%, mientras que en Europa el bono alemán lo ha hecho entre el 0,25% y 0,50%.

Los **principales índices bursátiles** se han revalorizado en sintonía con los buenos datos macroeconómicos y la mejora de los resultados empresariales, en un escenario en el que las inversiones alternativas ofrecen rentabilidades poco atractivas. **La bolsa estadounidense ha marcado máximos históricos**, el Dow Jones se eleva más de un 25%, mientras que el Nasdaq, que agrupa a las principales compañías tecnológicas, bate records con un alza próxima al 30%. El avance de las bolsas europeas, aunque más tímido, ha sido también muy estimable. El Dax alemán sube un 12,51%, el CAC francés el 9,26% y el FTSE italiano el 13,61%. El **incremento del selectivo español**, 7,40%, se ha situado **por debajo del logrado por sus homólogos europeos**. Tras un primer semestre claramente alcista, la crisis de Popular marcó el punto de inflexión de esa excelente trayectoria, influida en la recta final del año por la tensión política en Cataluña.

ECONOMÍA ESPAÑOLA

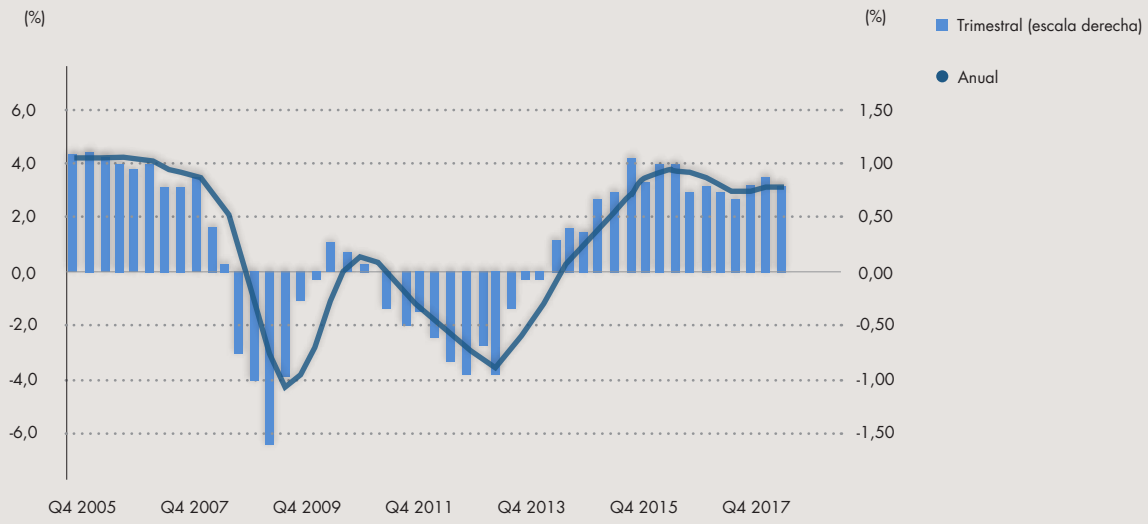
LA ECONOMÍA ESPAÑOLA HA MEJORADO LOS PRONÓSTICOS INICIALES DE CRECIMIENTO, CON UNA VARIACIÓN DEL PIB DEL 3,2%.

La destacada evolución es el resultado del tirón de la demanda doméstica y de la contribución positiva del sector exterior.

La **demanda interna** mantiene un **notable vigor apoyada en el dinamismo del consumo privado**, que avanza en el entorno del 2,6% interanual. Es el reflejo de la buena marcha del mercado laboral, el crecimiento de la riqueza financiera e inmobiliaria de las familias y la mayor facilidad de acceso al crédito. La inversión en bienes de equipo se recupera significativamente hasta tasas por encima del 5% y la actividad inmobiliaria recobra fuerza. Así, la inversión en vivienda crece por encima del 8%, se incrementan considerablemente los visados de obra nueva y la recuperación de los precios es patente en algunas de las principales ciudades.

El **sector exterior** contribuye asimismo al avance del PIB. Las exportaciones se benefician del crecimiento de la Eurozona, principal cliente de nuestras empresas, y de los buenos datos macroeconómicos a nivel global que hacen posible extender las ventas fuera del contexto europeo.

EVOLUCIÓN DEL PIB EN ESPAÑA



La recuperación del mercado laboral se acentúa. Los afiliados a la Seguridad Social han aumentado en más de 611.000 personas, el mejor dato desde 2005, con lo que el número de cotizantes roza los 18.500.000.

Todas las Comunidades Autónomas registran avances, especialmente Madrid, Cataluña, Andalucía y la Comunidad Valenciana. La **tasa de paro** proporcionada por la EPA, al finalizar el cuarto trimestre, se situó en el **16,55%**, con un descenso interanual de 2,08 puntos porcentuales. El desempleo ha bajado en todos los sectores, principalmente en servicios, construcción e industria.

La **inflación se mantiene contenida** tras el repunte de los primeros meses del año a consecuencia del alza de los precios de los productos energéticos. La variación del IPC ha alcanzado el 1,1%, al mismo tiempo que la inflación subyacente, sin alimentos no elaborados ni energía, cae al 0,8%.

El **déficit del conjunto de las Administraciones Públicas** se ha moderado **hasta tasas compatibles con el objetivo, 3,1%**, acordado con las autoridades europeas. De confirmarse este logro, España saldría en 2018 del protocolo de déficit excesivo. El aumento de la recaudación impositiva fruto del crecimiento económico ha sido decisivo para seguir avanzando hacia el equilibrio fiscal.

La **deuda pública** limita su expansión aunque se mantiene en cotas elevadas en torno al **100% del PIB**. La política monetaria del BCE evita que el alto endeudamiento se convierta en una pesada losa para la economía española. No obstante, resulta indispensable reforzar la disciplina presupuestaria y proseguir en los esfuerzos de consolidación fiscal.

Después de cuatro años consecutivos de crecimiento, **los indicadores adelantados apuntan que la dinámica favorable de nuestro país se mantendrá en 2018** con un avance del PIB que el consenso de mercado estima en el entorno del 2,5%. La moderación del crecimiento se explica por la menor expansión del consumo privado debida al agotamiento de algunos factores que lo han impulsado en 2017 como: la rebaja fiscal de 2016, el descenso de los precios energéticos, la demanda de bienes de consumo duradero aplazada durante la crisis y la caída de la tasa de ahorro de las familias. No obstante, otros soportes del gasto actuarán en sentido contrario como: la fortaleza del mercado de trabajo, la recuperación de la riqueza inmobiliaria y financiera y la abundancia de financiación.

El sector exterior mantendrá su destacada aportación como consecuencia de las expectativas de crecimiento de nuestros mayores socios comerciales, la ganancia de competitividad de las empresas españolas, la creciente diversificación de destinos de las exportaciones y el aumento del flujo turístico desde el exterior.

En el ámbito doméstico, las **tensiones políticas**, producto del desenlace todavía incierto de la situación en Cataluña, junto a la dificultad para aprobar el presupuesto de 2018, y en el exterior la deriva proteccionista en algunos países, podrían presionar a la baja el crecimiento.



ENTORNO BANCARIO

EL SECTOR BANCARIO SE HA VISTO FAVORECIDO POR EL BUEN DESEMPEÑO DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA, SI BIEN EL EXTREMADAMENTE BAJO NIVEL DE TIPOS CONTINÚA PRESIONANDO LA RENTABILIDAD.

El **crédito a familias y empresas**, contrariamente a lo que se manejaba a comienzos de año, **ha terminado en terreno negativo**. No obstante, el descenso se ha moderado hasta el 2,02% interanual, gracias a que la nueva demanda se reactiva en todos los segmentos aunque es todavía insuficiente para cubrir las amortizaciones. Únicamente el stock del crédito al consumo logra un avance en el año del 13,77%.

Los depósitos del sistema crecen casi el 3% interanual, por el comportamiento expansivo de los de empresas. El incremento es compatible con el **desplazamiento del ahorro hacia productos fuera de balance**, especialmente fondos de inversión, ante la escasa rentabilidad de los depósitos tradicionales y el interés de las entidades por potenciar la oferta de servicios de banca personal y privada.

En cuanto a la **calidad de los activos**, **la morosidad sigue reduciéndose**. La ratio de mora del sistema, 7,85%, cede 133 p.b. desde el inicio del año. A la minoración de las entradas de dudosos se ha unido el interés de los inversores institucionales por los créditos deteriorados, lo que impulsa la venta de carteras en el ámbito mayorista para sanear balances. Los activos inmobiliarios han descendido en menor medida que los saldos dudosos y continúan siendo un apreciable lastre para la rentabilidad del negocio.

La **reestructuración del sistema** ha seguido su curso con la **reducción del número de actores**, tras consumarse dos relevantes operaciones de absorción de entidades y producirse un **nuevo ajuste de redes y plantilla** con el fin de reducir costes operativos y ganar eficiencia.



En el ámbito regulatorio se ha publicado la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, del Banco de España que adapta la normativa contable de la banca española a los criterios de las nuevas Normas Internacionales de Información Financiera que entrarán en vigor en 2018.

Los principales cambios que introduce la NIIF 9 afectan a los modelos de deterioro de los activos financieros que estarán basados en la pérdida esperada en lugar de la pérdida incurrida y a la clasificación de las carteras de activos financieros a efectos de su valoración.

La primera aplicación de estas modificaciones podría tener impacto en los ratios de capital del próximo ejercicio.





ACTIVIDAD Y RESULTADOS DEL GRUPO



ACTIVIDAD Y RESULTADOS DEL GRUPO

Hechos relevantes y magnitudes básicas
Recursos de clientes
Crédito a clientes
Calidad de los activos
Financiación y liquidez
Cartera de valores
Análisis de la cuenta de resultados
Solvencia

HECHOS RELEVANTES Y MAGNITUDES BÁSICAS

G4-2, G4-9, G4-13, G4-DMA

La recuperación de los ingresos típicamente bancarios, eje principal del negocio, y la posición de solvencia después de devolver las ayudas recibidas por Caja3 son las claves más destacables de un ejercicio en el que el beneficio neto se eleva a 138 millones.

En un contexto caracterizado por los reducidos tipos de interés, la actividad de Ibercaja se ha concentrado en proteger la rentabilidad del negocio mediante la defensa de márgenes, contener los costes operativos, normalizar el coste de riesgo, reducir los activos improductivos en balance y preservar la solvencia y solidez de la Entidad.

En el ámbito comercial, siguiendo las pautas marcadas por el Plan Estratégico, se ha consolidado el crecimiento en los segmentos de banca de empresas, personal y privada y afianzado la destacada posición del Grupo en la industria de fondos de inversión.

LOS ASPECTOS MÁS RELEVANTES DEL PERIODO SE SINTETIZAN EN:

SOLVENCIA

Ibercaja alcanza un CET1 phased in del 11,72%, tras completar en marzo la devolución anticipada de la totalidad de los CoCos procedentes de la reestructuración de Caja3. **El CET1 fully loaded es del 11,04%, 87 puntos básicos más que en diciembre de 2016**. Ambos índices superan con holgura tanto la exigencia del SREP 2017 como el requerimiento para 2018.

FORMALIZACIONES CRÉDITO

La nueva financiación a pymes y particulares se ha incrementado un 4,59% interanual. En línea con el objetivo de diversificar la composición de la cartera, **el 57% de las nuevas operaciones corresponde a formalizaciones con empresas y leasing**. Al mismo tiempo, la producción de préstamos para adquisición de vivienda avanza un 18% en el año. La progresión en todas las finalidades es fruto de un intenso trabajo comercial y del despliegue de los planes territoriales específicos para aumentar la presencia del Banco en mercados objetivo.

RECURSOS MINORISTAS

El crecimiento de los recursos minoristas se focaliza en los productos fuera de balance, especialmente fondos de inversión, cuyo patrimonio sube más del 18%, superando ampliamente la variación del sistema. La migración del ahorro hacia activos bajo gestión, acompañada del aumento del ahorro vista, ha generado un **mix más rentable de recursos minoristas**.

LIQUIDEZ

Los activos líquidos del Grupo suponen el 19,45% del balance. La ratio de crédito sobre financiación minorista (LTD) está por debajo del 100%, poniendo de relieve la vocación minorista del negocio de Ibercaja, en el que la actividad crediticia se financia con la captación de ahorro. Los depósitos de clientes constituyen el 76% de la financiación ajena.

CALIDAD DE ACTIVOS

La normalización de las entradas en mora, la buena gestión de las recuperaciones y las ventas de carteras hacen que **los activos dudosos del crédito disminuyan un 16,22%** respecto al cierre de 2016. La tasa de mora retrocede 125 p.b. situándose en el 7,68%. A su vez, la desaceleración de las entradas de inmuebles adjudicados, junto a la buena trayectoria de las ventas, permite la contracción del stock en un 9,22%. El grado de cobertura de la exposición problemática (dudosos y activos adjudicados) asciende al 48,19%.

GASTOS DE EXPLOTACIÓN

El **incremento de los gastos de explotación es consecuencia del ERE acordado con los representantes sindicales**. La reducción de plantilla junto a la racionalización de la red, que ha llevado al cierre de 99 oficinas durante este ejercicio, harán posible una reducción de los gastos en próximos trimestres, optimizando la eficiencia del Grupo.

INGRESOS RECURRENTES

Los ingresos recurrentes (margen de intereses y comisiones) crecen el 2,23%, consolidándose el cambio de tendencia observado desde principio de año. En la recuperación son clave el incremento de los ingresos por comisiones derivadas de la gestión de activos y la progresiva estabilización del margen financiero.

CRÉDITO

La **cartera de crédito sana se reduce únicamente el 1,31%**, sobresaliendo el destinado a **actividades productivas no inmobiliarias** con un **avance del 8,42%**.

BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS

El **beneficio antes de impuestos**, 183 millones, supera en 112 millones al obtenido en 2016, lo que pone de relieve la capacidad del Grupo para generar resultados, aún en un escenario difícil para el sector bancario.

MAGNITUDES BÁSICAS
Grupo Ibercaja Banco

		2017	2016	2015
			MILLONES DE EUROS	
ACTIVIDAD DE BALANCE	Activo total	**53.107**	57.176	58.922
	Crédito a clientes bruto	**33.399**	34.297	34.449
	Cartera de valores	**13.304**	18.810	20.591
	Total recursos de clientes	**62.582**	62.537	61.827
	Recursos de clientes minoristas	**57.008**	54.815	53.053
	- Depósitos estrictos de clientes	**31.330**	31.430	32.228
	- Gestión de activos y seguros de vida	**25.678**	23.385	20.825
	Patrimonio neto	**2.999**	2.977	2.801
			PORCENTAJE	
INDICADORES Y RATIOS	Tasa de morosidad del crédito (%)	**7,68**	8,93	8,95
	Cobertura total de la morosidad (%)	**43,12**	44,66	53,70
	Líquidez disponible / activo total (%)	**19,45**	16,60	19,13
	Ratio crédito / financiación minorista (%)	**96,34**	97,76	96,67
	Capital de nivel 1 ordinario - phased in (%)	**11,72**	12,00	11,95
	Coeficiente de solvencia - phased in (%)	**13,93**	14,23	14,40
	Capital de nivel 1 ordinario - fully loaded (%)	**11,04**	10,17	9,74
			MILES DE EUROS	
RESULTADOS	Margen de intereses	**561.156**	567.203	631.576
	Margen bruto	**1.164.244**	1.129.774	1.040.831
	Resultado antes de saneamientos	**445.214**	477.569	384.460
	Correcciones de valor det. activos y otros saneamientos	**263.978**	413.136	293.896
	Resultado neto (atribuido a la entidad dominante)	**138.367**	142.897	84.123
			NÚMERO	
OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE	Número de oficinas	**1.151**	1.248	1.272
	Número de empleados matriz (platilla total)	**5.265**	5.527	5.486

		CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
CALIFICACIÓN CREDITICIA IBERCAJA BANCO	Moody´s (rating de los depósitos)	NP	Ba3
	Standard & Poor´s	B	BB+
	Fitch Ratings	B	BB+

Los datos cuantitativos y detalles de información incorporados para explicar la evolución de la actividad en este Informe Anual responden a criterios definidos en los sistemas internos de información de gestión.


Jan
Mar
Apr
May
Jun
Jul
Aug
Sep
Oct
Nov
Dec
Analysis
Ideas
Success
Management

RECURSOS DE CLIENTES

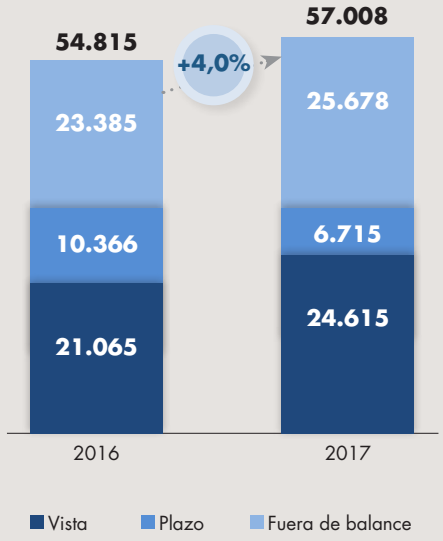
Destaca el avance de los productos fuera de balance, especialmente fondos de inversión, que ganan peso en el conjunto del ahorro.

Los recursos de clientes minoristas, 57.008 millones, crecen el 4% interanual.

Es de destacar el **avance**, 9,81%, **de los productos de intermediación**, gestión de activos y seguros. La situación de los tipos de interés, con el Euribor a un año en niveles negativos, ha condicionado su evolución, de modo que la política comercial de Ibercaja se ha enfocado a ofrecer a los ahorradores alternativas a los depósitos tradicionales, principalmente fondos de inversión, que ofrecen mayores expectativas de rentabilidad y contribuyen a incentivar la vinculación de los clientes con la Entidad.



EVOLUCIÓN RECURSOS DE CLIENTES MINORISTAS (MILLONES DE EUROS)

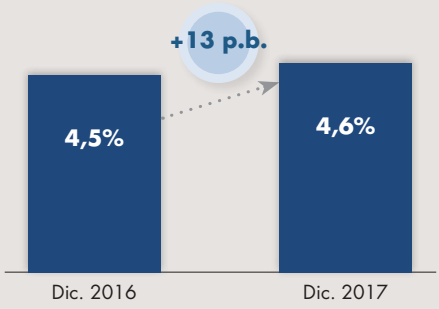


+16,9%
AHORRO VISTA

-35,2%
DEPÓSITOS A PLAZO

+9,8%
GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS DE VIDA

CUOTA DE MERCADO EN GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS DE VIDA



Los **recursos gestionados en balance**, 31.330 millones, retroceden el 0,32%. En su composición, en línea con lo acaecido en el conjunto del sistema, **los depósitos más líquidos se incrementan un 17%**, recogiendo parte del trasvase desde los depósitos a vencimiento, que descienden más del 35%.

Los **productos de intermediación**, fondos de inversión, planes de pensiones y seguros, han tenido un excelente comportamiento, alcanzando el 45% del conjunto de los recursos, 2 puntos básicos más que hace un año. Se han visto impulsados especialmente por los fondos de inversión gestionados, cuyo patrimonio aumenta más de un 18% y, de forma más moderada, por los planes de pensiones y seguros. La **cuota de mercado en gestión de activos y seguros**, 4,60%, sube 13 puntos básicos desde el cierre de 2016.

Por segmentos, siguiendo las pautas de crecimiento marcadas por el Plan Estratégico 2015-2017, los recursos de clientes de banca personal aportan el 55% del incremento y su saldo llega a más del 58% del total. Al mismo tiempo, los generados por el negocio de empresas tienen un comportamiento expansivo con el 10,10% de aumento.

Arco Mediterráneo y Madrid son las áreas más dinámicas, anotando incrementos del 6,86% y 5,34%, respectivamente. En la Zona Tradicional el avance, 4,11%, es muy estimable, teniendo en cuenta que se trata de un mercado maduro donde la Entidad ocupa una posición de liderazgo y en el que se han cerrado 58 oficinas dentro del proceso de reestructuración de la red.

CRÉDITO A CLIENTES

El crédito a empresas no inmobiliarias encabeza la reactivación de la inversión crediticia y gana peso en el conjunto de la financiación, equilibrando el mix de la cartera.

El crédito a la clientela bruto, 33.399 millones, cede un 2,62% en el año, variación en línea con la contracción observada en el conjunto del sistema (-2,79%). Si excluimos el saldo dudoso y la adquisición temporal de activos, la inversión sana se reduce únicamente el 1,31%.

El clima macroeconómico favorable y las buenas condiciones de financiación han hecho posible un **aumento de las formalizaciones del 4,59% hasta alcanzar los 5.452 millones**, de los que **el 57% se ha dirigido al segmento de empresas y leasing**. Los mercados más dinámicos en cuanto a contratación han sido Madrid y el Arco Mediterráneo, acaparando el 50% del total.

La nueva financiación a vivienda cobra impulso con un crecimiento del 18%, fruto de las propuestas comerciales en este segmento. Es de señalar la buena acogida de las hipotecas bonificadas, el impulso de la contratación de préstamos hipotecarios a tipo fijo y mixto, más del 41% del volumen total, y la implementación de un simulador de hipotecas que a lo largo del año ha emitido más de 65.000 informes, ofreciendo al cliente una información personalizada sobre las modalidades que le pueden resultar más ventajosas.

La producción destinada a consumo avanza casi un 7%. Su peso es todavía escaso, 4%, en la cartera de Ibercaja, por lo que el potencial de crecimiento es alto, teniendo en cuenta el repunte de la demanda de los hogares y de la inversión en bienes de consumo duraderos.

El **crédito en situación normal destinado a actividades productivas no inmobiliarias** avanza un **8,42% interanual**. La participación de este negocio en el conjunto de la inversión, 22%, ha aumentado 2 puntos porcentuales en los doce últimos meses. La progresión es un importante paso hacia el objetivo, marcado por el Plan Estratégico 2015-2017, de conseguir una mayor diversificación de la cartera crediticia, orientando el crecimiento hacia los segmentos más rentables. La cuota de mercado del Banco en este negocio es del 1,53%, con un incremento de 10 p.b. en los últimos doce últimos meses. El saldo de los préstamos para adquisición y rehabilitación de viviendas baja el 2,89%. La buena trayectoria de las formalizaciones es todavía insuficiente para cubrir la caída natural de la cartera viva por amortizaciones y cancelaciones anticipadas. A su vez, el crédito destinado a promoción inmobiliaria se minora el 2,69%. Esta moderada caída, si la comparamos con periodos anteriores, es consecuencia de la incipiente reactivación del sector inmobiliario tras años de depresión.

DESGLOSE DEL CRÉDITO A CLIENTES POR FINALIDADES

	SALDO		INCREMENTO 17/16	
	2017	2016	millones €	%
MILLONES DE EUROS				
Crédito a particulares	21.653	22.278	-625	-2,81
Hipotecas	20.398	21.004	-606	-2,89
Consumo y otros	1.255	1.274	-19	-1,49
Crédito a empresas	7.466	6.979	487	6,97
Promoción inmobiliaria	884	909	-25	-2,69
Actividades productivas no inmobiliarias	6.582	6.070	512	8,42
Sector público y otros	735	994	-259	-26,09
Crédito normal ex adquisición temporal de activos	**29.854**	**30.251**	**-397**	**-1,31**
Adquisición temporal de activos	981	985	-4	-0,41
Activos deteriorados	2.565	3.061	-496	-16,22
Préstamos y anticipos a la clientela (bruto)	**33.399**	**34.297**	**-898**	**-2,62**

En función de las garantías, la inversión crediticia con garantía real, básicamente para la adquisición de primera vivienda de particulares, cede un 2,91%. La reducción del ritmo de descenso se explica por los mayores volúmenes de originación ya comentados, resultado del progresivo aumento de la demanda de vivienda. La **consolidación del crecimiento en empresas** se refleja en la trayectoria del crédito comercial (+17,27%), otros deudores a plazo (+4,59%) y arrendamientos financieros (+24,87%).

DESGLOSE DEL CRÉDITO A CLIENTES EN FUNCIÓN DE LAS GARANTÍAS

	SALDO		INCREMENTO 17/16	
	2017	2016	millones €	%
MILLONES DE EUROS				
Crédito comercial	515	439	76	17,27
Deudores con garantía real	22.631	23.309	-678	-2,91
Otros deudores a plazo	5.319	5.085	234	4,59
Arrendamientos financieros	417	334	83	24,87
Deudores a la vista y varios	555	575	-20	-3,40
Activos deteriorados	2.565	3.061	-496	-16,22
Otros activos financieros	357	423	-66	-15,54
Adquisición temporal de activos	981	985	-4	-0,41
Ajustes por valoración	60	86	-26	-30,47
Préstamos y anticipos a la clientela (bruto)	**33.399**	**34.297**	**-898**	**-2,62**
Pérdidas por deterioro	1.090	1.350	-260	-19,26
Préstamos y anticipos a la clientela (neto)	**32.309**	**32.947**	**-638**	**-1,94**

CALIDAD
DE LOS ACTIVOS

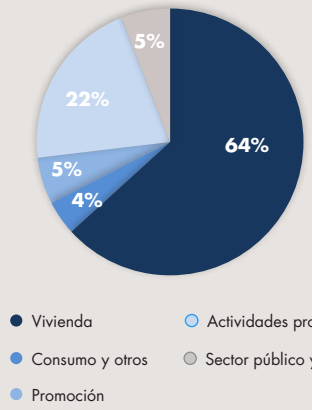
La prudente política de gestión de riesgos se traduce en una calidad de la cartera crediticia por encima de la media del sistema. Los activos problemáticos retroceden significativamente y las coberturas alcanzan niveles elevados en relación al perfil de riesgo y garantías asociadas.



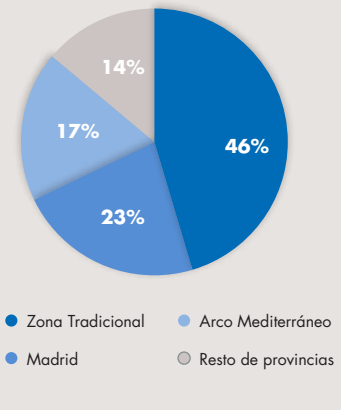
El perfil de la cartera del Grupo es de riesgo reducido, con un alto peso de la financiación hipotecaria a particulares para adquisición de vivienda. Sin perder esta especialización, la Entidad está aumentando la participación del crédito a empresas y pymes, objetivo del "Plan+".

La inversión está diversificada geográficamente, aun cuando la implantación de Ibercaja en su territorio de origen, hace que en esta zona y en Madrid se concentre el 69% del crédito.

Distribución del crédito por finalidad de la operación (%)



Distribución geográfica del crédito (%)





La **financiación a hogares**, el 68% del crédito a clientes bruto, está destinada en un 94% a la adquisición de vivienda. Casi en su totalidad se trata de primeras viviendas respaldadas con garantía hipotecaria. El LTV, valor de la deuda pendiente sobre el de la garantía con la última tasación, es del 56,78%. El 94% de la cartera hipotecaria para adquisición de vivienda cuenta con un LTV inferior al 80%.

La inversión crediticia destinada a empresas es el 27% del total. Los préstamos y créditos vinculados con promoción inmobiliaria suponen un porcentaje del 5%. La financiación a actividades productivas distintas de la promoción inmobiliaria, preferentemente a pymes de sectores muy diversificados, tiene un peso del 22%.

Los indicadores de calidad de activos han evolucionado de forma favorable.

La normalización de las entradas en mora, la buena gestión de las recuperaciones, y las ventas de carteras, hacen que los activos dudosos del crédito, 2.565 millones, disminuyan un 16,22% respecto al cierre de 2016. La tasa de mora, 7,68%, retrocede 125 p.b., manteniendo un diferencial positivo respecto a la del conjunto de entidades de depósito (7,85% a diciembre de 2017). La ratio de dudosidad de la financiación para adquisición de vivienda, la mayor exposición del Grupo, es del 4,20%.

El total de provisiones, incluidas las asociadas a riesgos y compromisos contingentes, suma 1.125 millones, lo que representa un grado de cobertura sobre los riesgos dudosos del 43,12%, nivel elevado teniendo en cuenta el perfil de riesgo de la exposición y las garantías asociadas.

La **entrada en vigor de la IFRS9** a partir del 1 de enero de 2018 conllevará un incremento de las provisiones por importe de 153 millones, con un impacto estimado en las coberturas de aproximadamente 6 puntos porcentuales hasta el **49%**.

La política de refinanciación y reestructuración del Grupo se enfoca a facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los acreditados que presentan dificultades transitorias para atender sus compromisos y mejorar en lo posible la calidad del riesgo mediante la incorporación de garantías adicionales. Los saldos refinanciados totalizan 2.500 millones, un 14,76% menos que en 2016, y suponen el 7,49% del crédito bruto. Las coberturas ligadas a los riesgos dudosos y con incumplimiento llegan al 37,23%.

La Entidad favorece el cumplimiento de las obligaciones de los acreditados mediante la renegociación de la deuda antes de la entrada en litigio, siendo la adjudicación la última solución cuando no se aprecia posibilidad de recuperación del importe financiado. Adicionalmente, Ibercaja apoya a los promotores, una vez terminadas las promociones, colaborando en la gestión y agilización de las ventas. El fin último es la puesta en valor de los inmuebles en cartera a través de su enajenación, de modo que al mismo tiempo se impulse la captación y vinculación de clientes a los que se otorga financiación para estas operaciones.

La **cartera de inmuebles del Grupo, adjudicados o adquiridos en pago de deudas**, totaliza 1.566 millones, **habiéndose reducido en el año el 9,22%**. La **cobertura** de estos activos inmobiliarios, **56,63%**, se refuerza 4,42 puntos porcentuales durante el ejercicio, alcanzando en suelo casi el 65%. Las entradas de adjudicados han sido significativamente inferiores, -15% en relación a 2016, mientras que las ventas se han incrementado en el 9,5%. Destaca la desinversión en suelo y activos terciarios, más del 41% del total. La liberación de provisiones en las ventas, dado el nivel de coberturas, ha tenido un efecto positivo en la cuenta de resultados.

El **saldo de activos problemáticos**, agregación de riesgos dudosos e inmuebles adjudicados, **cae un 13,62%**. La **ratio de cobertura** de esta exposición es del **48,19%** y una vez implementada la IFRS9 ascenderá al 52% aproximadamente.



FINANCIACIÓN Y LIQUIDEZ

G4 - DMA

El volumen de activos líquidos se incrementa un 8,8%, mientras que la apelación a la financiación mayorista es cada vez menor.



Las medidas de política monetaria del Eurosistema, operaciones de financiación y compra de activos, junto a la expansión de los depósitos y la evolución decreciente del crédito han permitido a las entidades bancarias gozar de abundante liquidez.

La actividad emisora de los bancos españoles, tras el descenso de 2016, **se ha reactivado en 2017** no tanto como fuente de liquidez, sino para anticiparse a la obligación de constituir el colchón anticrisis dentro del marco del MREL. De este modo, se ha empezado a emitir deuda senior no preferente, de menor coste que los CoCos y deuda subordinada, que servirá para cumplir con los requerimientos establecidos por las autoridades de resolución europeas. En sentido contrario, la emisión de cédulas hipotecarias ha retrocedido hasta niveles muy inferiores a los de 2016.

La apelación a los recursos del Eurosistema de las entidades españolas, 170.000 millones de euros, aumenta más de un 23%. La última subasta del programa TLTRO II en marzo de 2017 supuso un importante salto en el volumen de esta financiación, por las ventajosas condiciones financieras que ofrece. Desde entonces no ha sufrido variaciones significativas.

La actividad del área de mercado de capitales del Grupo Ibercaja se ha concentrado en asegurar la disponibilidad de recursos líquidos en balance, gestionar las carteras de renta fija y variable, planificar emisiones y recompras de títulos, así como realizar coberturas de depósitos estructurados y otros.

La Entidad, previa la preceptiva autorización por parte del BCE, **reembolsó en marzo, de forma anticipada, 224 millones de euros**, completando la devolución del importe de la emisión de bonos contingentes convertibles realizada por Caja3 y suscrita por el FROB en 2013. El reintegro se ha realizado sin recurrir a nuevas fuentes de capital, gracias a la posición de solvencia y liquidez del balance. Esta operación supone una importante reducción de los gastos financieros.

La disponibilidad de activos líquidos ha permitido afrontar con comodidad los vencimientos del periodo, 850 millones, distribuidos en cédulas hipotecarias (543 millones), bonos subordinados (225 millones, de los que 224 son bonos contingentes convertibles) y bonos de titulización propiedad de terceros (83 millones). Durante el año se han realizado recompras de emisiones por 11 millones, instrumentadas en bonos de titulización.

La financiación procedente del BCE, 3.354 millones, corresponde íntegramente al programa TLTRO II, con vencimiento en 2020, y representa el 8% de la financiación externa del Grupo.

Ibercaja se ha caracterizado tradicionalmente por una política conservadora en materia de liquidez, limitando la apelación a los mercados mayoristas.

Los **depósitos de clientes** minoristas constituyen la **principal fuente de financiación ajena** con el 76% del total. Más del 80% están clasificados como estables, atendiendo a la normativa del Banco de España, lo que pone de manifiesto la vinculación y confianza de la base de clientes con la Entidad. La **ratio crédito sobre financiación minorista** (LTD), **96,34%**, expresa la capacidad de autofinanciación del negocio minorista.

El **volumen de activos líquidos**, 10.328 millones de euros, se incrementa un 8,80%, alcanzando el **19,45% del activo**. En su práctica totalidad son elegibles para servir como garantía ante el BCE. Adicionalmente, la capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales es de 6.688 millones, de modo que la disponibilidad total llega a 17.017 millones.

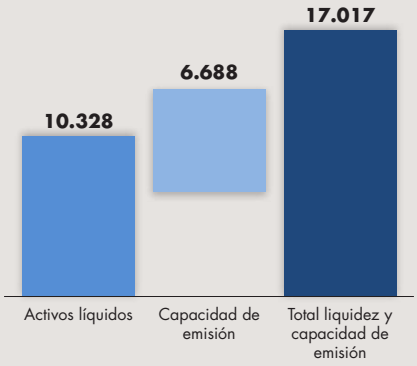
La ratio de cobertura de liquidez LCR, que mide el nivel de activos líquidos de alta calidad y libres de cargas para superar un escenario de estrés de liquidez a 30 días, alcanza el **281,15%**, muy por encima de la exigencia, 80%, planteada por Basilea III para 2017. A su vez, la ratio **NSFR**, exigible a partir de 2018, llega al 124,42%. Este indicador expresa la proporción de financiación a un año cubierta con pasivos estables y pretende asegurar una estructura equilibrada del balance, limitando la dependencia excesiva de la financiación mayorista a corto plazo.

El importe de la póliza disponible ante el BCE es de 5.065 millones. Durante el año se han realizado emisiones de cédulas hipotecarias por 1.500 millones de euros retenidas en balance para servir de colateral frente a la Institución Monetaria europea. Adicionalmente, la Entidad dispone de otros activos elegibles fuera de póliza que son casi en su totalidad deuda pública española y que en caso de necesidad permitirían obtener liquidez adicional de forma inmediata.

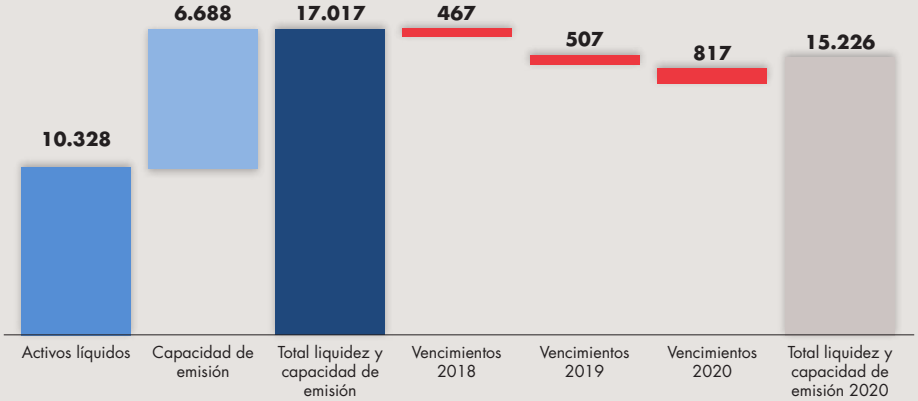
El **grado de sobrecolateralización**, medido como cartera elegible sobre cédulas hipotecarias vivas, alcanza el **236,09%**, superando ampliamente el mínimo legal, 125%, y la media del conjunto de entidades financieras.

Los **vencimientos de emisiones en mercados mayoristas** se reparten con un escalonado calendario de amortizaciones que llega hasta 2027. En 2018 y 2019 suman 467 y 507 millones de euros respectivamente, representando menos del 1% del activo. Su amortización puede asumirse cómodamente con la liquidez disponible.

DETALLE DE LOS ACTIVOS LÍQUIDOS
(MILLONES DE EUROS)



ACTIVOS LÍQUIDOS Y VENCIMIENTOS
(MILLONES DE EUROS)



CARTERA DE VALORES

La cartera de valores del Grupo se gestiona con criterios de prudencia, tratando de obtener una adecuada rentabilidad financiera que refuerce el margen de intereses y, al mismo tiempo, que contribuya a mantener un holgado nivel de liquidez.

Las carteras expuestas a riesgo de mercado se caracterizan por su diversificación sectorial, geográfica y de plazos de inversión, alta liquidez y sólida calidad crediticia, sin que se realicen actividades propias de "trading", por lo que el riesgo de mercado es poco significativo en su conjunto.

La cartera de valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas suma 13.304 millones, de los que 6.383 millones están afectos a la actividad aseguradora del Grupo. La **reducción, 5.506 millones**, es consecuencia de la estrategia de gestión de instrumentos financieros diseñada para adaptar las carteras a la nueva normativa IFRS9. Las ventas, con el fin de realizar plusvalías latentes, y la política adoptada en los últimos años, tendente a disminuir el peso relativo de estos activos en el balance.



DETALLE DE LA CARTERA DE VALORES

	Saldo		Incremento 17/16	
	MILLONES €	ESTRUCTURA (%)	MILLONES €	%
Activos financieros mantenidos para negociar	**0**	**0,00**	**0**	**-52,98**
Valores representativos de deuda	0	0,00	0	-52,98
Instrumentos de patrimonio	0	0,00	0	0,00
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**53**	**0,40**	**4**	**8,17**
Valores representativos de deuda	11	0,08	6	130,11
Instrumentos de patrimonio	42	0,31	-3	-6,20
Activos financieros disponibles para la venta	**10.850**	**81,55**	**-626**	**-5,46**
Valores representativos de deuda	10.524	79,11	-517	-4,68
Instrumentos de patrimonio	326	2,45	-109	-25,11
Préstamos y partidas a cobrar	**2.297**	**17,26**	**-306**	**-11,74**
Valores representativos de deuda	2.297	17,26	-306	-11,74
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	**0**	**0,00**	**-4.546**	**-100,00**
Participaciones	**105**	**0,79**	**-30**	**-22,45**
CARTERA DE VALORES	**13.304**	**100,00**	**-5.506**	**-29,27**
Cartera de renta fija	**12.832**	**96,45**	**-5.363**	**-29,47**
Cartera de renta variable	**473**	**3,55**	**-142**	**-23,16**
Participaciones	105	0,79	-30	-22,45
Resto	367	2,76	-112	-23,36

Según la clasificación contable, los **activos financieros disponibles para la venta**, 10.850 millones, tienen un peso del **81,55%** en el total. Su volumen se ha reducido en 626 millones, principalmente valores representativos de deuda. Parte del saldo de la cartera de inversión a vencimiento se ha enajenado en el proceso ya mencionado de adecuación de las carteras a la normativa IFRS9 y las posiciones restantes se han reclasificado a la cartera de disponible para la venta.

Atendiendo a la tipología, la renta fija, 12.832 millones, **representa el 96,45% del total**. El descenso, 5.363 millones, se debe a las ventas realizadas y los vencimientos que han tenido lugar a lo largo del ejercicio. Aislando el negocio asegurador, la cartera de renta fija administrada por la matriz está compuesta por bonos de bajo riesgo, principalmente deuda pública española, con una duración media de 3,4 años y una rentabilidad del 1,4% ex bonos Sareb. Su objetivo es gestionar el riesgo de tipo de interés del balance, generar un resultado recurrente que refuerce el margen de intereses y contribuir a mantener un holgado nivel de liquidez. Por otro lado, la renta variable, 473 millones, se ha reducido en 142 millones. El decremento afecta a títulos cotizados y, en menor medida, a participaciones no estratégicas.

ANÁLISIS DE LA CUENTA DE RESULTADOS

G4 - DMA

PRINCIPALES EPÍGRAFES DE LA CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA

MILLONES DE EUROS Y %	Diciembre 2017	Diciembre 2016	Var.	Var. %
Margen de intereses	**561**	**567**	**-6**	**-1,07**
Comisiones netas	366	340	26	7,74
Resultados de operaciones financieras	153	170	-17	-10,03
Otros resultados de explotación	84	53	31	58,84
Otros productos / cargas explotación	70	30	40	130,69
Dividendos y resultados ent. val. mét. part.	14	23	-9	-37,65
Margen bruto	**1.164**	**1.130**	**34**	**3,05**
Gastos de explotación	719	652	67	10,24
Resultado antes de saneamientos	**445**	**478**	**-32**	**-6,77**
Provisiones, deterioros y otros saneamientos	264	413	-149	-36,10
Otras ganancias y pérdidas	1	6	-5	-76,41
Beneficio antes de impuestos	**183**	**71**	**112**	**158,20**
Impuestos y minoritarios	44	-72	116	161,51
Resultado atribuido a la sociedad dominante	**138**	**143**	**-5**	**-3,17**



MARGEN DE INTERESES

El margen de intereses, 561 millones, desciende un 1,07% interanual, consolidándose la tendencia hacia su paulatina estabilización.

La evolución responde al descenso de tipos que ha afectado especialmente a la rentabilidad de la cartera de renta fija y, con menor intensidad, a la de la inversión crediticia.

Hay que resaltar la buena trayectoria de la actividad minorista, cuyo margen aumenta más de un 8%. El rendimiento del crédito, 1,44%, retrocede 7 p.b. en el año, acusando la repreciación de la cartera hipotecaria referenciada al Euribor, efecto que se mitiga con la aportación positiva de las nuevas operaciones de activo. El descenso del coste del pasivo minorista, al adaptarse a los tipos de mercado y ganar peso en la composición del ahorro los depósitos a la vista, contrarresta la contracción de los ingresos procedentes del crédito. El diferencial de clientes, 1,37%, se amplía 10 p.b. en relación al ejercicio 2016.

La caída de la aportación de la actividad mayorista, 30 millones, explica el estrechamiento del margen de intereses. La contribución de la cartera de renta fija disminuye, por la minoración del saldo medio, en casi 3.200 millones, y la reducción de su rentabilidad hasta el 0,94% desde el 1,41% en 2016. El descenso de ingresos se neutraliza, parcialmente, con el menor coste de la financiación mayorista, al haberse amortizado anticipadamente los CoCos de Caja3 y repreciado emisiones a tipos más bajos. La dependencia del margen de la operatoria mayorista es cada vez menor, representando únicamente el 5,15%, frente a más del 17% hace dos años.

En términos de activo total medio el margen de intereses mejora 4 p.b. respecto a 2016 y, a trimestre estanco, el del 4T17 se eleva un 2,18% sobre el mismo periodo del año anterior.



MARGEN DE INTERESES
561 mn€

DIFERENCIAL CLIENTES
1,37%
+10 p.b. vs. 2016



COMISIONES NETAS

Las comisiones netas, 366 millones, se incrementan el 7,74% interanual.

Las originadas en la gestión de activos suben un 16,62%, variación que obedece fundamentalmente al aumento de las percibidas por la gestión y comercialización de fondos de inversión, 21,32%, cuyo patrimonio experimenta un notable crecimiento en los doce últimos meses. La progresión es fruto de la especialización del Grupo en este negocio y la canalización del ahorro hacia una inversión que ofrece mayores expectativas de rentabilidad que otros productos de ahorro alternativos. A la vez, las procedentes de fondos de pensiones avanzan el 10,97%, por los mayores volúmenes administrados.

Las comisiones ligadas a servicios bancarios retroceden un 2,03%. Las originadas en el mantenimiento y administración de cuentas se minoran, por la revisión de la política comercial sobre servicios a clientes de alta vinculación, y las procedentes de la Sareb tras finalizar el contrato suscrito para administrar los activos traspasados de Caja3.

Los ingresos recurrentes (margen de intereses y comisiones) crecen el 2,23%, consolidándose el cambio de tendencia observado desde principio de año. En la recuperación son clave el incremento de los ingresos por comisiones derivadas de la gestión de activos y la progresiva estabilización del margen financiero.



COMISIONES NETAS
366 mn€
+7,74%

INGRESOS RECURRENTES
+2,23%

RENDIMIENTO DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL Y RESULTADO DE OPERACIONES FINANCIERAS

Los rendimientos de instrumentos de capital, 13 millones, suben el 17,26%, a consecuencia del incremento de los dividendos percibidos de las sociedades participadas.

A su vez, los resultados de operaciones financieras suman 153 millones de euros, un 10,03% menos que en 2016. Proceden casi en su totalidad de plusvalías obtenidas en la rotación de la cartera de renta fija.



RENDIMIENTOS DE CAPITAL
13 mn€

OTROS RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN

Los resultados de entidades valoradas por el método de la participación totalizan 1,3 millones de euros. La comparación con respecto al ejercicio precedente se ve distorsionada por el beneficio generado en 2016 en la venta de la participación en Visa Europe.

El epígrafe "Otros productos y cargas de explotación" contribuye con 70 millones de euros al margen bruto, frente a 30 millones de hace un año. Esta rúbrica recoge ingresos extraordinarios de 80 millones de euros, por la novación del contrato de cesión a Cecabank del negocio de depositaria de fondos de inversión y planes de pensiones individuales, y 18 millones, derivados del acuerdo de distribución de seguros de riesgo con Caser. Los gastos más sobresalientes son: la contribución al Fondo de Garantía de Depósitos y al Fondo de Resolución Nacional (49 y 12 millones, respectivamente) y la prestación patrimonial (3,6 millones) ligada a la conversión de activos por impuestos diferidos en crédito exigible frente a la Administración Tributaria Española.



OTROS PRODUCTOS Y CARGAS
70 mn€

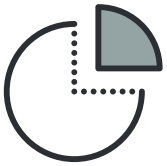
MARGEN BRUTO Y GASTOS DE EXPLOTACIÓN

El margen bruto, 1.164 millones, supera en un 3,05% al de 2016, impulsado especialmente por los ingresos recurrentes, que representan el 80% del margen, y la generación de extraordinarios.

Los gastos de explotación, 719 millones, suben el 10,24%, a causa de los generados en el Expediente de Regulación de Empleo acordado con los representantes sindicales en mayo. Aislando este impacto, el descenso sería del 0,78%. Los gastos de personal sin extraordinarios se incrementarían un 0,46%, mientras que los generales de administración y amortizaciones caen un 2,46% y 2,94%, respectivamente.

En mayo se suscribió con los representantes de los trabajadores un ERE al que se pueden adherir hasta un máximo de 590 personas. Las salidas en 2017 han afectado a 346 empleados, mientras que el resto de extinciones, sujetas a la aprobación de los órganos de gobierno, se llevará a cabo en la primera mitad de 2018. Al mismo tiempo, se han cerrado en el año 99 oficinas, con el fin de ajustar la capacidad instalada a las necesidades actuales. Estas iniciativas, tendentes a racionalizar la estructura de costes, se enmarcan dentro del objetivo estratégico de mejora de la eficiencia y productividad del Grupo.

La ratio de eficiencia, medida como gastos de explotación sobre margen bruto, 55,59%, desciende 2,14 puntos porcentuales. El incremento de los ingresos y la contención de costes ordinarios hacen posible esta buena trayectoria. El resultado antes de saneamientos se eleva a 445 millones de euros.



MARGEN BRUTO
+3,05%

GASTOS RECURRENTES
-0,78%

SANEAMIENTOS Y PROVISIONES
Y OTRAS GANANCIAS Y PÉRDIDAS

El conjunto de provisiones y saneamientos contabilizados en pérdidas por deterioro de activos financieros, no financieros, activos no corrientes en venta y dotación a provisiones, totaliza 264 millones, un 36,10% menos que en 2016.

Los saneamientos de crédito e inmuebles, 243 millones, caen un 16,36%. Los extraordinarios generados se han destinado a reforzar coberturas con lo que el coste del riesgo del Grupo, medido como el porcentaje que suponen estos deterioros en relación a la exposición, se sitúa en el 0,70%, por encima del tercer trimestre, aunque mejorando significativamente respecto a un año antes.

El apartado otras ganancias y pérdidas contribuye con unos ingresos netos de 1,5 millones, frente a los 6,3 millones de 2016. En esta rúbrica se contabilizan los resultados por venta de inmovilizado material y participaciones empresariales, así como el pago de comisiones en la comercialización de inmuebles adjudicados.

El resultado antes de impuestos es de 183 millones, 112 millones más que en 2016. Tras detraer el gasto por impuesto de sociedades y el resultado correspondiente a los intereses minoritarios, el beneficio neto atribuido a la entidad dominante asciende a 138 millones de euros.

La propuesta de distribución de dividendo con cargo a los resultados del ejercicio, que el Consejo de Administración presentará para su aprobación a la Junta General de Accionistas, es de 17,5 millones de euros.



PROVISIONES Y SANEAMIENTOS
-36,1%

BENEFICIO NETO
138 mn€




Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Oct Nov Dec
100000
10000
8000
6000
4000
2000
0
-2000
-4000
-6000
Innovation
Branding
Solution
Marketing
Analysis
Ideas
Success

SOLVENCIA

G4 - DMA

El Grupo ha reforzado su solvencia mediante la generación interna de capital y la reducción de los activos improductivos.



El 1 de enero de 2014 entró en vigor la normativa de solvencia conocida como Basilea III, trascrita a la legislación europea por el Reglamento 575/2013 y la Directiva 2013/36/UE y al ordenamiento jurídico español por el Real Decreto Ley 14/2013 y la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. Adicionalmente, en febrero de 2016 se publicó la Circular 2/2016, de 2 de febrero, del Banco de España, que completa la adaptación del ordenamiento jurídico español al Reglamento 575/2013 y la Directiva 2013/36/UE anteriormente citados.

El BCE comunicó los resultados definitivos del Proceso de Revisión y Evaluación Supervisora (SREP), que fija las necesidades individuales de capital de cada banco para 2018 en función del modelo de negocio, riesgo de capital, de liquidez y financiación, gobernanza y control interno. Ibercaja debe mantener un ratio CET1 phased in del 8,125% y de capital total del 11,625% (8,75% y 12,25%, respectivamente, en términos de fully loaded). Estas ratios incluyen: el mínimo exigido por Pilar 1 (4,5% de CET1 y 8% de capital total), el requerimiento de Pilar 2 (1,75%) y el colchón de conservación de capital (1,875%). Los actuales ratios de capital del Grupo se encuentran por encima de los requerimientos regulatorios del BCE, por lo que, la revisión realizada por el BCE no implica la activación de ninguna restricción o limitación regulatoria.

El total de recursos propios computables suma 3.102 millones y representa un coeficiente de solvencia del 13,93%. La ratio **CET1 phased in**, que mide la relación entre el capital de primera categoría y los activos ponderados por riesgo, se sitúa en el **11,72%**. Se ha reducido 27 p.b. en el año debido a la amortización de 224 millones de euros de obligaciones contingentemente convertibles (CoCos) emitidas por Caja3 en 2013. El exceso sobre el mínimo regulatorio exigido, 4,5%, es de 1.608 millones y respecto al requerimiento determinado por el BCE para 2017, 7,25%, se cifra en 996 millones.

Aplicando los criterios previstos para el final del periodo transitorio previo a la implantación total de Basilea III, la ratio **CET1 fully loaded, 11,04%, es superior en 87 p.b.** a la de cierre de 2016. La mejora procede de la generación orgánica de capital vía resultados, la optimización de la estructura de balance tras la venta de activos no estratégicos y la disminución de los saldos dudosos. El impacto estimado en solvencia por la entrada en vigor el 1 de enero de 2018 de la normativa IFRS9 es de 53 p.b., con lo que la ratio CET1 fully loaded ascendería al 10,51%.

A 31 de diciembre la ratio de apalancamiento (phased in) es del 5,41%, situándose por encima del nivel mínimo de referencia del 3% fijado por el Comité de Basilea.

CET1 PHASED IN
11,72%

CET1 FULLY LOADED
11,04%

APALANCAMIENTO
5,41%

EVOLUCIÓN Y PRINCIPALES INDICADORES DE SOLVENCIA

	Diciembre 2017	Diciembre 2016	Var. año	Var. año %
MILLONES DE EUROS Y %				
Capital nivel 1 ordinario	**2.610**	**2.799**	**-169**	**-6,08**
Nivel 1 adicional	0	0	0	-
RRPP básicos (Tier 1)	**2.610**	**2.799**	**-169**	**-6,08**
RRPP complementarios (Tier 2)	**492**	**517**	**-25**	**-4,82**
RRPP computables	**3.102**	**3.296**	**-194**	**-5,88**
Activos ponderados por riesgo	**22.266**	**23.169**	**-903**	**-3,90**
Excedente CET1 s/mínimo legal (4,5%)	**1.608**	**1.737**	**-128**	**-7,39**
Excedente CET1 s/SREP decisión (7,25%)	**996**	**1.099**	**-104**	**-9,41**
RATIOS (%)				
CET1	11,72	12,00	-0,27	-2,27
Tier 1	11,72	12,00	-0,27	-2,27
Tier 2	2,21	2,23	-0,02	-0,96
Coeficiente de solvencia	13,93	14,23	-0,29	-2,07
CET1 fully loaded	11,04	10,17	0,87	8,53

Standard & Poor´s, basándose en la mejoría del riesgo económico del sector, elevó en febrero de 2017 el rating a largo plazo de la Entidad hasta "BB+", manteniendo la perspectiva positiva y ratificando el rating a corto plazo en "B".

La calificación se apoya en la franquicia minorista estable de Ibercaja, su gestión conservadora, una calidad crediticia mejor que la media y el adecuado perfil de financiación y liquidez. El outlook positivo indica una posible subida de rating vinculada a la mejora en el corto y medio plazo del entorno operativo, la preservación del valor de la franquicia y su rentabilidad, en un contexto de mayor consolidación y competencia, y el mantenimiento de un perfil de riesgo inferior al de los comparables.

El rating otorgado por Moody´s a los depósitos es de "Ba3" con perspectiva estable.

El alza desde "B1" se produjo en mayo de 2017 al cambiar a "Fuerte –" la valoración que la agencia hace del perfil macroeconómico de España, en consonancia con el crecimiento de la economía, el desapalancamiento del sector privado y la gradual recuperación del mercado inmobiliario.

La agencia de calificación crediticia Fitch ratificó el pasado abril el rating a largo plazo de Ibercaja en "BB+"

Destaca la fortaleza de su franquicia regional, la adecuada posición de financiación y liquidez y la aportación del negocio asegurador como fuente de diversificación y generación de ingresos recurrentes, en un contexto de rentabilidad bajo presión, por los reducidos niveles de tipos de interés, y unos volúmenes de negocio en fase de recuperación. La perspectiva asignada al rating es positiva fruto de la tendencia favorable en la evolución del capital y calidad de activos, lo que podría dar lugar a una mejora de la calificación en el medio plazo.

CALIFICACIONES AGENCIAS DE RATING

	Largo Plazo	Corto Plazo	Perspectiva
Standard & Poor's	**BB+**	**B**	**Positiva**
Moody's (rating de los depósitos)	**Ba3**	**NP**	**Estable**
Fitch	**BB+**	**B**	**Positiva**



BALANCE CONSOLIDADO PÚBLICO
Grupo Ibercaja Banco

MILES DE €	Saldo 2017	Saldo 2016	Incremento 17/16 MILES €	Incremento 17/16 %
Efectivo, bancos centrales y otros dep. vista	3.512.477	1.005.986	2.506.491	249,16
Activos financieros mantenidos para negociar	9.378	33.124	-23.746	-71,69
Act. fin. a valor razon. con cambios en P y G	52.247	48.997	3.250	6,63
Activos financieros disponibles para la venta	10.849.926	11.476.251	-626.325	-5,46
Préstamos y partidas a cobrar	35.019.800	36.019.328	-999.528	-2,77
Valores representativos de deuda	2.296.675	2.602.217	-305.542	-11,74
Préstamos y anticipos	32.723.125	33.417.111	-693.986	-2,08
A entidades de crédito	414.078	470.055	-55.977	-11,91
A clientes	32.309.047	32.947.056	-638.009	-1,94
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento		4.545.574	-4.545.574	- - -
Derivados - contabilidad de coberturas	187.456	285.111	-97.655	-34,25
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	105.313	135.798	-30.485	-22,45
Activos tangibles	1.029.414	1.092.388	-62.974	-5,76
Activos intangibles	199.680	198.837	843	0,42
Activos no corrientes mantenidos para la venta	552.756	656.931	-104.175	-15,86
Otros activos	1.588.522	1.677.549	-89.027	-5,31
TOTAL ACTIVO	**53.106.969**	**57.175.874**	**-4.068.905**	**-7,12**
Pasivos financieros mantenidos para negociar	7.301	31.255	-23.954	-76,64
Pasivos financieros a coste amortizado	42.270.895	46.352.735	-4.081.840	-8,81
Depósitos	39.666.819	43.499.051	–3.832.232	-8,81
De bandos centrales	3.353.508	3.366.566	-13.058	-0,39
De entidades de crédito	1.236.216	3.127.312	-1.891.096	-60,47
De clientes	35.077.095	37.005.173	-1.928.078	-5,21
Valores representativos de deuda emitidos	1.827.266	2.147.252	-319.986	-14,90
Otros pasivos financieros	776.810	706.432	70.378	9,96
Derivados - contabilidad de coberturas	106.702	176.172	-69.470	-39,43
Pasivos amparados por contratos de seguros	7.019.204	6.858.907	160.297	2,34
Provisiones	372.779	411.329	-38.550	-9,37
Otros pasivos	330.797	368.716	-37.919	-10,28
TOTAL PASIVO	**50.107.678**	**54.199.114**	**-4.091.436**	**-7,55**
Fondos propios	2.854.914	2.753.123	101.791	3,70
Otro resultado global acumulado	144.077	223.330	-79.253	-35,49
Intereses minoritarios	300	307	-7	-2,28
TOTAL PATRIMONIO NETO	**2.999.291**	**2.976.760**	**22.531**	**0,76**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	**53.106.969**	**57.175.874**	**-4.068.905**	**-7,12**

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA **PÚBLICA** Grupo Ibercaja Banco

	Importe		Incremento 17/16	
MILES DE €	2017	2016	MILES €	%
Intereses y rendimientos asimilados	695.983	832.867	-136.884	-16,44
Intereses y cargas asimiladas	134.827	265.664	-130.837	-49,25
MARGEN DE INTERESES	**561.156**	**567.203**	**-6.047**	**-1,07**
Rendimiento de instrumentos de capital	12.797	10.913	1.884	17,26
Resultado de entidades valoradas método participación	1.303	11.701	-10.398	-88,86
Comisiones netas y diferencias de cambio	366.369	340.058	26.311	7,74
Resultado de operaciones financieras	152.524	169.527	-17.003	-10,03
Otros resultados de explotación	70.065	30.372	39.693	130,69
MARGEN BRUTO	**1.164.214**	**1.129.774**	**34.440**	**3,05**
Gastos de explotación	719.000	652.205	66.795	10,24
- Gastos de personal	458.588	384.958	73.630	19,13
- Otros gastos generales de administración	209.606	214.900	-5.294	-2,46
- Amortización	50.806	52.347	-1.541	-2,94
RESULTADO ANTES DE SANEAMIENTOS	**445.214**	**477.569**	**-32.355**	**-6,77**
Correcciones de valor det. activos y otros saneamientos	263.978	413.136	-149.158	-36,10
Otras ganancias y pérdidas	1.495	6.337	-4.842	-76,41
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	**182.731**	**70.770**	**111.961**	**158,20**
Impuestos sobre beneficios	44.373	-72.292	116.665	161,38
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	**138.358**	**143.062**	**-4.704**	**-3,29**
Resultado atribuido a la entidad dominante	138.367	142.897	-4.530	-3,17
Resultado atribuido a intereses minoritarios	-8	165	-173	-104,85



GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE RIESGOS



GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE RIESGOS

Gobierno Corporativo

Órganos de Gobierno y funciones

Política de idoneidad, remuneraciones y conflictos de interés

Normas internas y órganos de control

El sistema de control interno

Gestión de Riesgos

GOBIERNO CORPORATIVO

G4-DMA, G4-2, G4-34, G4-35, G4-36, G4-38, G4-39, G4-40, G4-42, G4-44, G4-46, G4-47, G4-48, G4-56, G4-LA12

El gobierno corporativo de Ibercaja se guía por los valores que presiden la gestión de la Entidad desde su fundación. Su objetivo es desarrollar un negocio sostenible y rentable, que cree valor para sus accionistas, los clientes y la sociedad.

UNA DE LAS PRIORIDADES DEL GRUPO ES GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA Y EL BUEN GOBIERNO DE LA ENTIDAD.

Los órganos de gobierno, su composición y normas de funcionamiento están regulados en los Estatutos y en el Reglamento del Consejo de Administración, cuyo contenido se ajusta, entre otras disposiciones, a lo previsto en la normativa de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, la Ley de Sociedades de Capital, la Ley de Auditoría de Cuentas, las guías emitidas por organismos internacionales y al Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas, tomado como referencia de mejores prácticas en este ámbito.

La composición, independencia y modo de actuación de los órganos de gobierno, los códigos de conducta y normas internas de obligado cumplimiento, los sistemas de control establecidos, la política de comunicación y la transparencia, la lucha contra el fraude y la corrupción y la confidencialidad en el tratamiento de la información, son la base del gobierno corporativo de Ibercaja.

La información sobre gobierno corporativo y política de remuneraciones está accesible a través de la **página Web** http://www.ibercaja.com, en el apartado "Accionistas e Inversores".

Ibercaja publica y difunde anualmente su **Informe de Gobierno Corporativo** a través de la **Web corporativa** y en la página **Web de la CNMV** como Hecho Relevante.

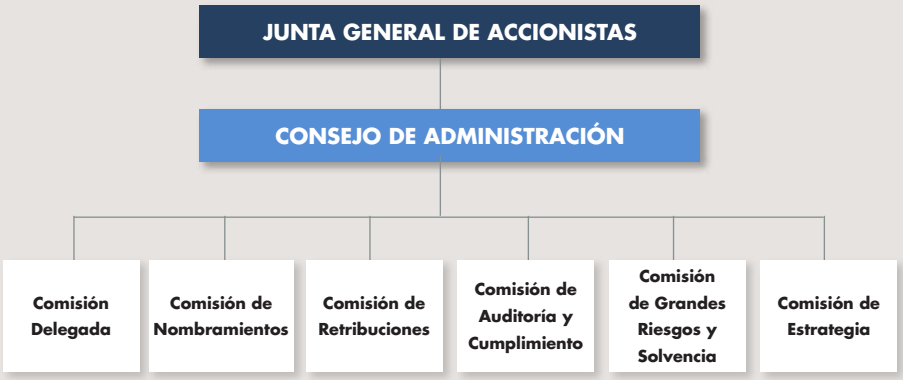
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y FUNCIONES

G4-DMA, G4-34, G4-35, G4-36, G4-38, G4-39, G4-40, G4-42, G4-44, G4-46, G4-47, G4-48, G4-56, G4-LA12

El modelo de gobierno de Ibercaja se compone de la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, que tiene constituidas seis comisiones.

La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de decisión de la Entidad y sus acuerdos son de obligado cumplimiento por el Consejo de Administración.

La Junta General goza de la más amplia competencia en el gobierno de la Entidad, pudiendo adoptar válidamente acuerdos sobre los asuntos que se sometan a su deliberación, conforme a las disposiciones legales y estatutarias.





CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Dispone de las más amplias atribuciones para la gestión, administración y representación de la Sociedad y, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, es el máximo organismo de decisión del Banco. Tanto la Política como el informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo los aprueba el Consejo de Administración. El Consejo de Administración se ha reunido en 14 ocasiones.

NOMBRE	CARGO	CATEGORÍA
D. José Luis Aguirre Loaso	Presidente	Dominical
D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Vicepresidente 1°	Dominical
D. José Ignacio Mijangos Linaza	Vicepresidente 2°	Dominical
D. Víctor Manuel Iglesias Ruiz	Consejero Delegado	Ejecutivo
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario - Consejero	Dominical
Dª. Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	Independiente
D. Jesús Solchaga Loitegui	Vocal	Independiente
D. Juan María Pemán Gavín	Vocal	Dominical
D. Emilio Jiménez Labrador	Vocal	Dominical
D. Vicente Cóndor López	Vocal	Independiente
D. Félix Santiago Longás Lafuente	Vocal	Independiente
D. Jesús Tejel Giménez	Vocal	Independiente
D. Luis Enrique Arrufat Guerra	Vocal	Dominical
Dª. María Pilar Segura Bas	Vocal	Otros externos

Todos los nombramientos de miembros del Consejo de Administración se han adoptado con informe favorable de la Comisión de Nombramientos.

COMISIÓN DELEGADA

La delegación permanente de facultades del Consejo de Administración a favor de la Comisión Delegada comprende todas las de aquél, salvo las que sean indelegables por disposición legal o en virtud de lo dispuesto en los Estatutos o en el Reglamento del Consejo.

NOMBRE	CARGO	CATEGORÍA
D. José Luis Aguirre Loaso	Presidente	Dominical
D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Vicepresidente 1°	Dominical
D. Víctor Manuel Iglesias Ruiz	Consejero Delegado	Ejecutivo
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario - Consejero	Dominical
Dª. Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	Independiente
D. Vicente Cóndor López	Vocal	Independiente
D. Juan María Pemán Gavín	Vocal	Dominical

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

Tiene funciones de información al Consejo sobre propuestas de nombramientos. En particular le corresponde: evaluar la idoneidad de los consejeros, establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo, realizar para la Junta las propuestas de nombramiento, reelección o cese de consejeros independientes, informar las propuestas de nombramiento y separación de altos directivos y personas con funciones clave, así como de las condiciones básicas de sus contratos y examinar y organizar la sucesión del Presidente y del Consejero Delegado.

NOMBRE	CARGO	CATEGORÍA
D. Jesús Solchaga Loitegui	Presidente	Independiente
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario miembro	Dominical
D. Félix Santiago Longás Lafuente	Vocal	Independiente
D. José Ignacio Mijangos Linaza	Vocal	Dominical

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

G4-51, G4-52

Tiene atribuidas funciones de información, asesoramiento y propuesta en materia de remuneraciones de los consejeros, de los directores generales o asimilados, y de las personas cuya actividad profesional incida de manera importante en el perfil de riesgo de la Entidad.

NOMBRE	CARGO	CATEGORÍA
D. Jesús Solchaga Loitegui	Presidente	Independiente
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario miembro	Dominical
D. Félix Santiago Longás Lafuente	Vocal	Independiente
D. José Ignacio Mijangos Linaza	Vocal	Dominical

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

Las funciones de la Comisión están recogidas en el Reglamento del Consejo de Administración. En particular: informar en la Junta General sobre las cuestiones que planteen los accionistas en materias de su competencia, supervisar la eficacia del control interno de la Entidad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales, supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada, proponer la designación o reelección del auditor de cuentas, establecer las oportunas relaciones con el auditor externo para recibir información sobre cuestiones relativas a su independencia y recibir anualmente del auditor externo confirmación escrita de su independencia frente a la Entidad o su Grupo, emitiendo el correspondiente informe.

NOMBRE	CARGO	CATEGORÍA
Dª. Gabriela González-Bueno Lillo	Presidente	Independiente
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario (no miembro)	N. A.
D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Vocal	Dominical
D. Vicente Cóndor López	Vocal	Independiente
D. Juan María Pemán Gavín	Vocal	Dominical
D. Jesús Tejel Giménez	Vocal	Independiente

COMISIÓN DE GRANDES RIESGOS Y SOLVENCIA

La Comisión tiene como principal función la de asesorar al Consejo sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su Grupo, así como de la estrategia en este ámbito, y asistir al Consejo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia por la alta dirección, efectuando el seguimiento de los niveles de solvencia del Banco y proponiendo las acciones que considere convenientes para su mejora.

NOMBRE	CARGO	CATEGORÍA
D. Vicente Cóndor López	Presidente	Independiente
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario (no miembro)	N. A.
D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Vocal	Dominical
D. Jesús Solchaga Loitegui	Vocal	Independiente
D. Jesús Tejel Giménez	Vocal	Independiente
Dª. María Pilar Segura Bas	Vocal	Otros Externos

COMISIÓN DE ESTRATEGIA

La principal función de la Comisión es la de informar al Consejo de Administración sobre la política estratégica de la Sociedad, velando porque exista una organización precisa para su puesta en práctica. La Comisión ha realizado durante el ejercicio 2017 el seguimiento periódico del Plan Estratégico aprobado por el Consejo de Administración, de gran transcendencia para la adecuada gestión de la Entidad a medio y largo plazo, así como el seguimiento trimestral de la evolución presupuestaria, como concreción de los mandatos contenidos en el citado Plan Estratégico, dando traslado al Consejo de Administración de las conclusiones obtenidas.

NOMBRE	CARGO	CATEGORÍA
D. José Luis Aguirre Loaso	Presidente	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario (no miembro)	N. A.
Dª. Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	Independiente
D. Félix Santiago Longás Lafuente	Vocal	Independiente
D. Luis Enrique Arrufat Guerra	Vocal	Dominical
D. Emilio Jiménez Labrador	Vocal	Dominical

Asimismo, Ibercaja cuenta con un **equipo directivo** cuyos miembros son los siguientes:



POLÍTICA DE IDONEIDAD, REMUNERACIONES y CONFLICTOS DE INTERÉS

G4-DMA, G4-2, G4-41, G4-44, G4-51, G4-52

Los miembros del Consejo de Administración desempeñan su misión con profesionalidad y honorabilidad y disponen de la experiencia y formación necesarias para ejercer su cargo.

IDONEIDAD DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Todos los miembros del Consejo de Administración deben cumplir unos requisitos de honorabilidad, experiencia y buen gobierno en los términos exigidos por la normativa vigente y los recogidos en las normas de gobierno interno de la Entidad.

Ibercaja cuenta con una **política de evaluación de idoneidad** de los miembros del Consejo de Administración y personas con funciones clave en el Banco, en la que se establecen los **criterios y sistemas que la Entidad tendrá en cuenta para la evaluación de la idoneidad de los miembros** del Consejo de Administración, directores generales o asimilados, responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave para el desarrollo diario de la actividad de la Entidad.



PARA LA EVALUACIÓN DE LA IDONEIDAD DE LOS REFERIDOS PUESTOS Y CARGOS, QUE EN TODO CASO DEBE REALIZARSE CON CARÁCTER PREVIO A SU NOMBRAMIENTO, SE TENDRÁ EN CUENTA:

- Su honorabilidad comercial y profesional
- Sus conocimientos y experiencia
- En el caso de los miembros del Consejo de Administración se considerarán, además, aspectos relativos al buen gobierno, a través de indicadores como la capacidad de dedicación, la independencia y la inexistencia de conflictos de interés.

Asimismo, se velará porque los procedimientos de selección no contengan sesgos implícitos que obstaculicen la selección de mujeres, y se adopten medidas tendentes a incluir entre los potenciales candidatos a mujeres que reúnan los perfiles profesionales buscados.

En caso de que durante el desempeño de sus respectivas funciones alguna de las personas sujetas al ámbito de aplicación de la Política se viera afectada por una situación que modifique los criterios tenidos en cuenta para la evaluación favorable de su idoneidad para el desempeño del cargo, la Entidad adoptará las medidas oportunas y lo comunicará a la autoridad de supervisión competente en un plazo máximo de 15 días.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito atribuye al Consejo de Administración la función de vigilancia, control y evaluación periódica de la eficacia del sistema de gobierno corporativo. La Guía de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) sobre gobierno interno y la guía del Banco de España para el proceso de autoevaluación de capital de las entidades de crédito, prevén que el órgano de administración evalúe periódicamente la eficiencia y la eficacia individual y colectiva de sus actividades, prácticas y procedimientos de gobierno corporativo, así como el funcionamiento de los órganos delegados. Esta misma obligación se establece en la Ley de Sociedades de Capital, para las sociedades cotizadas, y en el Código de Buen Gobierno de la CNMV, aprobado en febrero de 2015. Dichas obligaciones legales y buenas prácticas han sido recogidas en el Reglamento del Consejo de Administración de la Entidad que contempla, entre las competencias del Consejo de Administración, la de elaborar anualmente un informe de autoevaluación de su desempeño y del de sus comisiones internas.

La Entidad promueve periódicamente la impartición de sesiones formativas dirigidas a los miembros del Consejo de Administración, cuyo contenido sobre diversas materias se fija en función de las necesidades formativas de los consejeros, de las novedades normativas que afectan a las entidades de crédito y de aspectos económicos y sociales de interés.

REMUNERACIÓN DE ALTA DIRECCIÓN Y ÓRGANOS DE GOBIERNO

La política de remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración está orientada a establecer un esquema retributivo adecuado a la dedicación y responsabilidad asumidas por los consejeros, todo ello de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

Los datos sobre la remuneración de los consejeros y los de la Alta Dirección se facilitan en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

CONFLICTOS DE INTERESES DE LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS, DE GESTIÓN Y DE SUPERVISIÓN

Los miembros de los órganos de administración, gestión y supervisión de Iberca-ja Banco cumplen los requisitos establecidos en la Ley de Sociedades de Capital, y no se han puesto de manifiesto conflictos de intereses entre las personas, sus intereses privados y otros deberes, y su actividad en la Entidad.

No se han advertido situaciones de conflicto de intereses de los consejeros de la Sociedad que pudieran afectar al desempeño del cargo conforme previene el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital. En aquellas situaciones puntua-les en las que algún consejero haya considerado estar en un eventual conflicto de intereses se ha abstenido de intervenir en las deliberaciones y participar en la votación.

NORMAS INTERNAS Y ÓRGANOS DE CONTROL

G4-DMA, G4-46, G4-47, G4-56, G4-58, G4-PR3

Las normas internas y órganos de control que tiene establecidos Ibercaja garantizan un riguroso cumplimiento de las medidas de buen gobierno adoptadas por la Entidad.

Ibercaja tiene establecidas normas internas y Órganos de Control que velan por el cumplimiento exhaustivo y riguroso de las medidas de buen gobierno de la Entidad, entre las que se encuentran:



- **Reglamento Interno de Conducta** para la operatoria del mercado de valores, de aplicación a los Órganos de Gobierno, Dirección y empleados de la Sociedad que operan en los mercados de capitales.
- **Reglamento para la Defensa del Cliente** del Grupo Ibercaja.
- **Normas de Conducta de Obligado Cumplimiento**, que recoge un memorando de conductas y seguridad operativa que afecta a todos los empleados de la Entidad.
- **Manual de estilo en la atención al cliente**, que contiene los criterios generales de atención al cliente.
- **Manual de comercialización de productos de ahorro** para el cliente minorista, conforme a la normativa MiFID.
- **Política de conflictos de intereses**, elaborada en el marco de la normativa MiFID, cuya finalidad es gestionar de forma objetiva los conflictos de interés que puedan surgir entre el Grupo Ibercaja y sus clientes.
- **Comité de Control Interno** para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- **Comité Especial** para coordinar el cumplimiento de la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.
- **Órgano de Control** del sistema de prevención de riesgos penales.

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

G4-DMA, G4-58, G4-PR3

El Grupo dispone de mecanismos de control y supervisión que aseguran el respeto a las normas que regulan los riesgos del negocio.

Ibercaja Banco tiene establecidos mecanismos de control y supervisión, a distintos niveles, de la información que se elabora y se sustenta en tres líneas defensivas, según lo aconsejado por el Basel Committee on Banking Supervision (BCBS):

PRIMERA LÍNEA

Una primera línea de control en Unidades de Negocio, Gestión y Soporte. Bajo el principio general de que el primer responsable de control es el responsable de cada área de negocio, establecen procesos eficaces de gestión de riesgos (identificación, medición o evaluación, vigilancia, mitigación y comunicación de los riesgos).

SEGUNDA LÍNEA

Una segunda línea centralizada e independiente de control, con la misión de supervisar el ejercicio de los controles primarios, ejercer controles financieros, operativos y de gestión especializados. Cuenta con sistemas que garantizan: operaciones eficaces y eficientes, un control adecuado de los riesgos, una conducta empresarial prudente, la fiabilidad de la información financiera y no financiera comunicada o divulgada (interna y externamente), así como el cumplimiento de las leyes, normativas, requisitos de los supervisores y las políticas y procedimientos internos de la Entidad. Estos sistemas abarcan a toda la organización, incluidas las actividades de todas las unidades de negocio, de apoyo y de control. Forman parte de esta segunda línea la función de Cumplimiento Normativo y la de Control de Riesgos.

TERCERA LÍNEA

Una función de Auditoría Interna. Como tercera línea defensiva que se encarga de realizar una revisión independiente de las dos primeras "líneas defensivas".



GESTIÓN DE RIESGOS

G4-DMA, G4-2, G4-58

El control de riesgos, su identificación, medición y seguimiento son claves para el desarrollo del negocio de Ibercaja.

INTRODUCCIÓN Y MARCO REGULATORIO

La gestión global de riesgos es esencial para preservar la solvencia de la Entidad.

Entre las **prioridades estratégicas** se encuentra el desarrollo de sistemas, herramientas y estructuras que permitan en todo momento la medición, seguimiento y control de los niveles de exposición al riesgo, asegurando una adecuada relación con los recursos propios, y dando respuesta a las exigencias de la regulación, la supervisión y los mercados.

La gestión de riesgos del Grupo se ordena a través del "Marco de Apetito al Riesgo" (Risk Appetite Framework o RAF). El RAF tiene como objetivo fundamental el establecimiento de un conjunto de principios, procedimientos, controles y sistemas mediante los que se define, comunica y monitoriza el apetito al riesgo de Ibercaja, entendido como el nivel o perfil de riesgo que el Grupo está dispuesto a asumir y mantener, tanto por su tipología como por su cuantía, así como su nivel de tolerancia, y debe orientarse a la consecución de los objetivos del plan estratégico, de acuerdo con las líneas de actuación establecidas en el mismo. Adicionalmente, Ibercaja cuenta con manuales de políticas y procedimientos de gestión de riesgos que, con carácter anual, son revisados y aprobados por el Consejo de Administración.

La entrada en vigor del Mecanismo Único de Supervisión (MUS) en noviembre de 2014 supuso la adaptación de las políticas y procedimientos de riesgos del sector financiero europeo, así como de su entorno de control. El "Proceso de Evaluación y Revisión Supervisora" (SREP) configura el procedimiento para la evaluación continua de las entidades por parte del MUS.

Los procesos de evaluación interna de la adecuación de capital y liquidez de Pilar II (también denominados ICAAP & ILAAP), junto con los ejercicios de estrés llevados a cabo por la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y el BCE, constituyen una pieza clave dentro del proceso SREP.

Además, el Grupo Ibercaja dispone de un Plan de Recuperación elaborado conforme a la Directiva de Recuperación y Reestructuración Bancaria (Directiva 2014/ 59, BRRD), así como las directrices y recomendaciones de la EBA, que sienta las bases del proceso de restauración de la fortaleza financiera y viabilidad del Grupo, si se produce una situación de estrés severo.

Estos marcos de gestión (RAF, ICAAP & ILAAP y Plan de Recuperación) son consistentes entre sí, se integran en los procesos de gestión de riesgos existentes, y se revisan y aprueban por el Consejo de Administración del Banco con periodicidad anual.



El Consejo de Administración ha revisado el resto de manuales y marcos de gestión del riesgo y ha aprobado nuevos manuales que derivan de la entrada en vigor de la norma IFRS9.

- **Manual de Políticas y Procedimientos para la gestión del Riesgo de Inversión Crediticia**
- **Manual de Líneas de riesgo**
- **Manual de Políticas de la Dirección de Mercado de Capitales**
- **Manual de Políticas y Procedimientos para la gestión del Riesgo de Tipo de Interés**
- **Manual de Políticas y Procedimientos de gestión del Riesgo de Liquidez**
- **Marco de gestión del Riesgo Operacional**
- **Marco de Control Interno y Validación de Modelos**
- **Marco de Gobierno de Modelos**
- **Manual Metodológico de Clasificación Contable de Exposiciones**
- **Manual Metodológico de Clasificación y Estimación del deterioro a nivel individual**
- **Manual Metodológico IFRS9 – Modelo colectivo de provisiones**
- **Manual de cálculo del Modelo Interno de Adjudicados**



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Ibercaja cuenta con una estructura organizativa robusta que permite asegurar una eficaz gestión y control de riesgos. Los Órganos de Gobierno se articulan del siguiente modo:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es el órgano responsable de establecer y supervisar los sistemas de información y control de los riesgos, de aprobar el Marco de Apetito al Riesgo así como las políticas, manuales y procedimientos relativos a la gestión de riesgos.

COMISIÓN DE GRANDES RIESGOS Y SOLVENCIA

Entre sus competencias está la de proponer el establecimiento de límites por tipos de riesgo y de negocio, informar el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo de manera consistente con las demás políticas y marcos estratégicos de la Entidad, valorar la gestión de los riesgos en el Grupo, revisar los sistemas de control de riesgos y proponer las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados.

COMISIÓN DE ESTRATEGIA

Se encarga, principalmente, de informar al Consejo de Administración sobre la política estratégica de la Sociedad, velando porque exista una organización precisa para su puesta en práctica.

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

Entre sus competencias está la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, revisando periódicamente los mismos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente.

CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

El riesgo de crédito es el de mayor relevancia dentro de la actividad del Banco, si bien el "Marco de Apetito al Riesgo" toma en consideración además el riesgo de negocio y rentabilidad, de concentración, operacional, de tipo de interés, de mercado, de liquidez, reputacional y de cumplimiento.

SE DEFINEN DE LA SIGUIENTE MANERA:



RIESGO DE NEGOCIO Y RENTABILIDAD

Posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de no generar un volumen de negocio suficientemente rentable para cubrir los costes incurridos. Adicionalmente, se incluyen las amenazas extraordinarias, que puedan poner en peligro la continuidad del negocio o de la Entidad.



RIESGO DE CONCENTRACIÓN

Posibilidad de sufrir pérdidas originadas por una posición o grupo de posiciones determinadas, suficientemente importantes en relación con el capital, los activos totales o el nivel de riesgo general, que puedan poner en peligro la solidez de la Entidad.



RIESGO DE CRÉDITO

Posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los acreditados, así como pérdidas de valor por el deterioro de la calidad crediticia de los mismos.



RIESGO OPERACIONAL

Riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien derivado de acontecimientos externos.

RIESGO DE TIPO DE INTERÉS

Posibilidad de que el margen financiero o el valor económico patrimonial de la Entidad se vean afectados por variaciones adversas en los tipos de interés de mercado a los que están referenciadas sus posiciones de activo, pasivo o las operaciones fuera de balance.

RIESGO DE MERCADO

Posibilidad de incurrir en pérdidas por el mantenimiento de posiciones en los mercados como consecuencia de un movimiento adverso de las variables financieras o factores de riesgo (tipos de interés, tipos de cambio, precio de las acciones,...), que determinan el valor de dichas posiciones.

RIESGO REPUTACIONAL

Impacto desfavorable que un evento puede causar sobre la percepción que los grupos de interés (clientes, accionistas e inversores, proveedores y reguladores) tienen sobre la Entidad, que puede afectar de manera negativa a la capacidad del Banco para mantener las relaciones de negocio existentes o establecer nuevas y, por lo tanto, a sus resultados.

RIESGO DE CUMPLIMIENTO

Riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera significativa que una Entidad puede sufrir como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto-regulación de la organización y códigos de conducta aplicables a sus actividades financieras; este riesgo es consustancial a dichas actividades, por el hecho de estar altamente reguladas y sujetas a supervisión continua por las autoridades.

RIESGO DE LIQUIDEZ

Posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer o no poder acceder a fondos líquidos suficientes para hacer frente a las obligaciones de pago.

En la nota 3 de la Memoria del Grupo Ibercaja Banco correspondiente al ejercicio 2017 se presenta con más detalle la información relevante sobre la gestión de las distintas tipologías de riesgo.

PREVENCIÓN DE RIESGOS

G4-12, G4-EC4

Para cada una de las métricas consideradas en el Marco de Apetito al riesgo se han definido umbrales de tolerancia que permiten situar el perfil de riesgo en los siguientes niveles:

CUMPLIMIENTO

Se corresponde con el nivel de riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir conforme a los objetivos estratégicos y de negocio. Se identifica con una situación de riesgo normal y de cumplimiento del nivel de riesgo objetivo.

ALERTA

Se corresponde con un nivel intermedio de monitorización del apetito al riesgo con el objetivo de detectar si el perfil de riesgo se está desviando de los niveles de tolerancia, y por tanto requiere de una monitorización adicional.

INCUMPLIMIENTO

Límite a partir del cual se desencadena la activación de planes o medidas de acción específicos.

El Comité Global de Riesgos es el órgano de gestión y control encargado de establecer planes de acción para la consecución del nivel de riesgo objetivo y deberá reportar a la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia el seguimiento de la situación con periodicidad mínima trimestral (o inferior si se considera necesario).

LOS PLANES DE ACCIÓN A LLEVAR A CABO CONSISTIRÁN EN ALGUNO DE LOS SIGUIENTES:

- Propuesta de medidas dirigidas a reducir el riesgo para alcanzar los niveles de cumplimiento.
- Evaluación de la adecuación de los límites o umbrales como consecuencia de acontecimientos sobrevenidos o cambios en los objetivos estratégicos o de negocio de la Entidad.
- Aprobación del exceso de límites con carácter temporal.

PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

G4 - 2. G4 - DMA

El Grupo Ibercaja colabora de forma efectiva y se encuentra plenamente comprometido con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC&FT), actuando conforme a prácticas bancarias óptimas y bajo el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes.

Para ello, dispone de un manual de procedimientos aprobado por el Consejo de Administración de la matriz, que resulta de aplicación a todos los sujetos obligados que forman parte del Grupo.

La Entidad cuenta con un Comité de Control Interno sobre prevención del blanqueo de capitales y una unidad técnica especializada, dependiente de la Unidad de Cumplimiento Normativo, que vela por la correcta aplicación de las medidas de diligencia exigidas por la normativa de PBC&FT.

El Comité de Control Interno sobre la prevención del blanqueo de capitales desarrolla funciones de control, análisis y cualquier otro aspecto que pudiera afectar a la prevención del blanqueo de capitales.

La función de prevención de blanqueo de capitales es objeto de supervisión por parte de la autoridad competente en la materia, el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC). Adicionalmente, el sistema de PBC&FT de la Entidad es objeto de una revisión anual por parte de un experto externo, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.

La formación de los empleados constituye un elemento fundamental para la gestión de la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, que se lleva a cabo tanto de manera presencial como a través de la plataforma de formación *online* "Paraninfo".



REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA EN EL ÁMBITO DEL MERCADO DE VALORES

En cumplimiento de lo establecido en la Ley del Mercado de Valores y en los artículos 34 y 35 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios, el Grupo cuenta con Reglamento Interno de Conducta que afecta a los miembros de los órganos de gobierno de la Entidad, así como a determinados empleados, por razón de su cargo o cuya actividad profesional esté relacionada con los mercados de valores.

La Unidad de Cumplimiento Normativo traslada a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento los informes periódicos semestrales de evaluación del cumplimiento de las medidas y procedimientos de control establecidos en el Reglamento, cuyas conclusiones son posteriormente elevadas al Consejo de Administración, para su toma de razón.

PROTECCIÓN AL INVERSOR

La implantación de la normativa MIFID (Markets in Financial Instruments Directive), que pretende mejorar la protección a los pequeños inversores y lograr el mercado único de servicios financieros, ha dado lugar a numerosas exigencias de control del cumplimiento de las obligaciones que conlleva.

En el ámbito de la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares, el Plan Operativo Anual de la Unidad de Cumplimiento Normativo contempla las actividades de control que le son propias conforme a lo establecido en la Ley del Mercado de Valores, en el Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, y con mayor grado de detalle en la Circular 1/2014, de 26 de febrero, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre los requisitos de organización interna y de las funciones de control de las entidades que prestan servicios de inversión.

La Entidad ha establecido normas y procedimientos internos para desarrollar la prestación de servicios de inversión conforme al ordenamiento jurídico vigente y ha impartido formación a empleados sobre materias reguladas por la MiFID.

MiFID
Markets in Financial Instruments Directive



ABUSO DE MERCADO. COMUNICACIÓN OPERACIONES SOSPECHOSAS

La Ley del Mercado de Valores obliga a todas las entidades que efectúen operaciones con instrumentos financieros a informar a la CNMV con la mayor celeridad posible si considera que existen indicios razonables para sospechar que una operación utiliza información privilegiada o constituye una práctica que falsea la libre formación de los precios.

Ibercaja, a través de un servicio gestionado por CECA, cuenta con un sistema informático de apoyo a la detección sistemática de operaciones potencialmente sospechosas y con el correspondiente manual y procedimientos para su detección, análisis y comunicación.

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La protección de datos de carácter personal es un derecho fundamental de todas las personas. La Entidad, con el fin de garantizar y proteger ese derecho, impulsa y coordina a través del Comité LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos) aquellas acciones que tienen por objeto la adopción de medidas de seguridad y tratamiento de datos de carácter personal, asegurando el adecuado cumplimiento normativo.

Para el tratamiento de la información la Entidad cuenta con un Documento de Seguridad, donde se define la política de seguridad relativa a los ficheros que contienen datos de carácter personal, así como un conjunto de normas preceptivas para garantizar la debida confidencialidad del tratamiento de los datos personales.

INCUMPLIMIENTOS, MULTAS Y SANCIONES RECIBIDAS

Durante el ejercicio 2017 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

AYUDAS Y SUBVENCIONES PÚBLICAS RECIBIDAS

Ibercaja Banco no ha recibido en 2017 ningún tipo de ayuda financiera directa del Gobierno.

La concesión de operaciones de riesgo a partidos políticos y sindicatos es competencia de la Comisión Delegada y del Consejo de Administración.



PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

G4 - DMA

El modelo de organización y gestión del riesgo penal se ha sistematizado a través de un **Manual de Prevención del Riesgo Penal**. Recoge los procedimientos que deben seguirse para mitigar el riesgo de cometer acciones delictivas que puedan dar lugar a responsabilidad de la Entidad. También se ha elaborado un documento para divulgar el conocimiento de aquellas conductas que podrían llegar a calificarse como delito.

Estos procedimientos han sido objeto de difusión a través de Normativa Interna a la que tienen acceso todos los empleados.

Asimismo, se ha incorporado en el catálogo de cursos disponibles en la plataforma "Paraninfo" un curso de prevención de riesgos penales, de realización obligatoria para todos los empleados.





ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO



ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO

Plan Estratégico 2015-2017. "Plan +"
Modelo de Negocio
Omnicanalidad
Grupo Financiero
Participaciones empresariales
Modelo de Gestión orientado a la excelencia
Avances tecnológicos
Marca y Reputación Corporativa
Transparencia y Comunicación estratégica

PLAN ESTRATÉGICO 2015-2017. PLAN+

G4-DMA, G4-1, G4-2, G4-4, G4-12, G4-FS6

Concluido el Plan Estratégico 2015-2017 con un elevado cumplimiento de sus metas, Ibercaja prepara ya el nuevo Plan para el próximo trienio con los objetivos de: crecer, innovar y digitalizarse.

El balance del Plan Estratégico 2015-2017 que acaba de finalizar es muy positivo.

Un alto porcentaje de los objetivos del Cuadro de Mando de Visión se ha logrado plenamente, mientras que en otros es evidente una significativa mejora que anima a perseverar en el esfuerzo realizado hasta ahora.

SEGUIMIENTO DEL CUADRO DE MANDO DE VISIÓN

% Y NÚMERO		2014	2017	OBJETIVO 2017
SOLVENCIA	**1. CET1 "fully loaded"**	9,6	11,0	**10%**
	2. CAPITAL TOTAL "phased in"	11,8	13,9	**13,5%**
RENTABILIDAD	**3. EFICIENCIA RECURRENTE**	69,4	64,0	**50%**
	4. ROTE	6,1	5,3	**10%**
APALANCAMIENTO	**5. CRÉDITO / DEPÓSITOS**	99,7	96,3	**100%**
CALIDAD RIESGO	**6. MORA VS SECTOR**	< Media	< Media	**< Media**
	7. COSTE DE RIESGO	98 p.b.	70 p.b.	**50 p.b.**
	7.1 EXP. NETA INMOBILIARIA / FONDOS PROPIOS	112	68	**< 75%**
POSICIONAMIENTO	**8. CUOTA DE MERCADO**			
	8.1 EMPRESAS NO INMOBILIARIAS	1,2%	1,5%	**10 p.b. año**
	8.2 GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS DE VIDA	4,2%	4,6%	**10 p.b. año**
	9. RÁNKING CALIDAD	6°	4°	**Top 3**
	10. RÁNKING REPUTACIÓN	n.d.	4°	**Top 3**

En el marco del Plan **se han conseguido relevantes hitos** entre los que destacan: la puesta en marcha de los planes de desarrollo territorial para impulsar el crecimiento del negocio minorista, un ambicioso proyecto de transformación digital del Banco, la vuelta a los mercados con una emisión de Tier II para fortalecer la solidez financiera del Grupo, ventas de carteras y acuerdos con operadores especializados a fin de reducir los activos improductivos en balance, implantación de un nuevo modelo de relación con el cliente y adopción a nivel interno de un novedoso enfoque de liderazgo y gestión de equipos.

▶▶▶

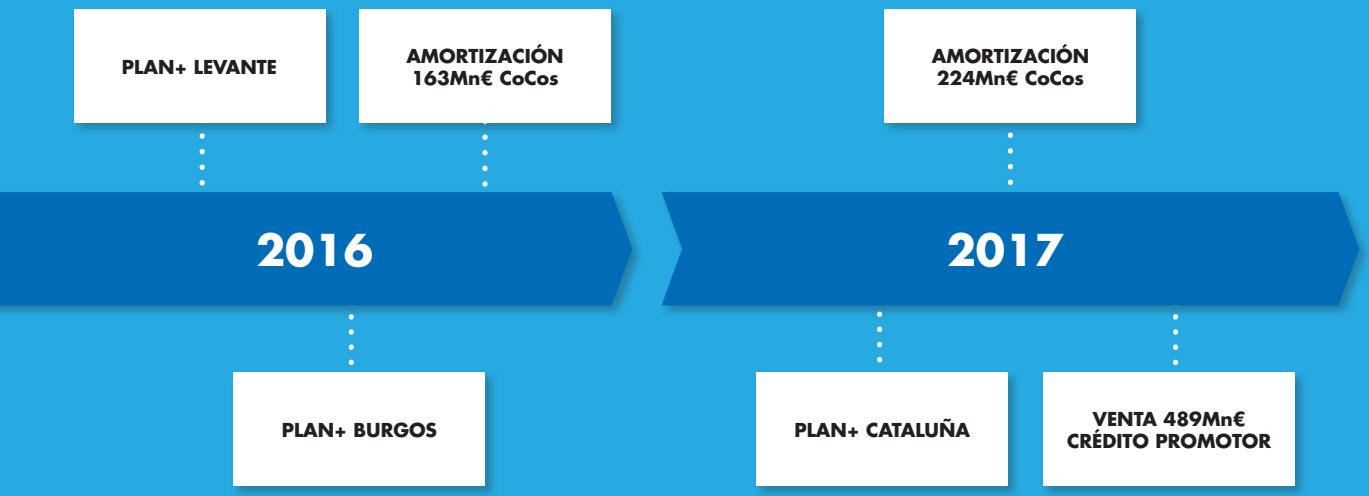
Particularmente en el último año son de resaltar:



DEVOLUCIÓN DE LAS AYUDAS PÚBLICAS. **En marzo se amortizaron anticipadamente 224 millones de euros de las obligaciones contingentemente convertibles (CoCos) emitidas por Banco Grupo Caja3 en su proceso de reestructuración.**

LANZAMIENTO DE UN NUEVO PLAN TERRITORIAL PLAN+ CATALUÑA. **La iniciativa se desarrollará a lo largo de los cuatro próximos años y busca reforzar la presencia del Banco en la Comunidad catalana incrementando en casi 2.000 millones de euros el volumen de actividad. Los cuatro planes territoriales vigentes (Madrid, Levante, Burgos y Cataluña) inducirán un crecimiento conjunto de los recursos y el crédito de más de 7.500 millones hasta 2020.**

VENTAS DE CARTERAS DE CRÉDITO Y ACTIVOS FALLIDOS. **En julio, dentro de la operación "Fleta", se formalizó la venta de préstamos y créditos a promotores inmobiliarios, en su mayoría clasificados como dudosos, con un importe global nominal de deuda de 490 millones de euros y en diciembre se cerraron las operaciones "Servet" y "Faro" cuya cuantía bruta, 334 millones, correspondía casi en su totalidad a préstamos fallidos.**



OPTIMIZACIÓN DE LA EFICIENCIA. **En mayo se suscribió con los representantes de los trabajadores un ERE al que se pueden adherir hasta un máximo de 590 personas.**

EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL **se ha acelerado tanto en el número de usuarios como en el de operaciones. El lanzamiento de la App de banca móvil, a la que se ha sumado este año el modulo "Mis Finanzas", ha constituido un éxito, por la aceptación de los clientes y la valoración que le otorgan.**

La redacción de un nuevo Plan Estratégico con horizonte en 2020 está ya en marcha. El objetivo es que la Entidad pueda competir en un contexto en rápida transformación, tanto en lo que se refiere a los hábitos del cliente como a la tecnología y el marco económico financiero, así como dotarle de la rentabilidad y solvencia necesarias para atraer capital y cotizar con éxito en el mercado de valores.

MODELO DE NEGOCIO

G4-4, G4-7, G4-8, G4-12, G4-FS6, G4-DMA

Ibercaja apuesta por un modelo de banca universal, centrado en el negocio minorista y basado en la calidad del servicio y la innovación.

Atiende a una base estable de 2,8 millones de clientes: familias, empresas e instituciones públicas y privadas.

Dispone de canales específicos y productos diferenciados adaptados a los distintos segmentos de clientes. Además de los servicios bancarios tradicionales, ofrece otros como seguros, fondos de inversión y planes de pensiones, apoyándose en un Grupo Financiero especializado.

La banca de particulares es el pilar fundamental en la actividad del Grupo.

Gestiona 2,6 millones de clientes que aportan el 84% del volumen de negocio e incluye los segmentos de familias, banca personal y banca privada.



FAMILIAS

Las economías domésticas proporcionan los mayores porcentajes de recursos administrados e inversión crediticia.

La gestión de la red de oficinas se concentra en el objetivo de captar nuevos clientes y consolidar la vinculación de los ya existentes, desarrollando propuestas atractivas adaptadas a cada colectivo en función de la situación familiar y los ingresos. En el año que acaba de finalizar se han desarrollado campañas sobre: crédito para la adquisición de vivienda, financiación al consumo, fondos de inversión, planes de pensiones, seguros de vida y riesgo, tarjetas y promoción de la banca digital. En paralelo, las oficinas disponen de "planes de acción prediseñados", acciones comerciales que pueden activar en función de sus necesidades.

"Descubrir Ibercaja" es una **oferta orientada a la captación de clientes**. Pone a su disposición, junto al asesoramiento y la atención personalizada, ventajas en cuanto a comisiones, tarjetas de crédito, bonificaciones sobre recibos domiciliados, banca a distancia, promociones por traspaso de fondos, etc.

Con el fin de apoyar la captación de clientes jóvenes y fidelizar a los que ya lo son, ha continuado la campaña **"Paquete Bienvenida Joven"**, que incluye un pack formado por un regalo, una cuenta de ahorro, una tarjeta financiera y el acceso a Ibercaja Directo. También para ellos se mantiene el convenio Carné Joven Europeo con los gobiernos de Aragón, Extremadura y Castilla y León y se ha difundido en diversas universidades una oferta que cubre las necesidades financieras de la estancia en el extranjero dentro del programa Erasmus. Ibercaja cuenta con espacios virtuales específicos para los jóvenes a través de **Ibercaja Directo Joven** y su **Web Joven**. También está presente en las redes sociales (twitter), priorizando su uso, junto con el de e-mails y SMS, como medio de comunicación de ofertas y promociones.

Iberfan es el **espacio infantil creado para los niños** por el que disfrutan de una gran variedad de ventajas en actividades formativas, de ocio y tiempo libre. Esta iniciativa persigue que los niños comiencen en edad temprana la relación con su entidad financiera. El ámbito de actuación, limitado inicialmente a Aragón, Extremadura y Castilla y León, **se ha ampliado en 2017 a La Rioja y Guadalajara**, alcanzando un total de 17.505 socios. El club tiene dimensión nacional de forma que los integrantes, sea cual sea su lugar de origen, se benefician de ventajas en todo el territorio español. Las entidades colaboradoras cubren un amplio espectro de actividades: parques temáticos y de ocio, deporte, formación, comercios, campamentos y campus, etc.



BANCA PERSONAL

En el marco del ciclo estratégico 2015-2017, el segmento de Banca Personal ha sido prioritario en los objetivos de crecimiento marcados por la Entidad.

Esta área **atiende a más de 200.000 clientes con un patrimonio financiero medio** a los que ofrece un modelo de gestión basado en un gestor personal que propone la planificación financiera, asesora en las inversiones y proporciona información pormenorizada de los productos y servicios que mejor responden a las necesidades del cliente. El Grupo Financiero desempeña un papel destacado en el diseño de productos, así como el área de banca privada en la formación de gestores y en el asesoramiento de inversiones.

Los clientes de Banca Personal han generado un **volumen de actividad de 36.411 millones** de euros. En un colectivo en el que el crédito tiene una importancia residual, los recursos de **clientes más valores** ascienden a 33.171 millones, un 4,15% más que en 2016, **superando su saldo el 58% de los de la red minorista**. En los tres años de ejecución del Plan Estratégico se han llevado a cabo distintas acciones que han contribuido a estos resultados, destacan: la implantación de 31 oficinas que operan con el modelo de Modelo de Atención Personalizada, el aumento del número de gestores especializados hasta 447 y la puesta en marcha de los planes territoriales de crecimiento.

El **Sistema Integrado de Orientación Comercial** es la herramienta de apoyo a la planificación financiera que diseña el servicio de Banca Personal. A través de cinco módulos: asesoramiento, comercial, alertas, informes y herramientas, facilita al cliente la evolución de su inversión, calcula la rentabilidad de su cartera y ofrece propuestas de inversión y de optimización fiscal. SIOC es una aplicación en continua expansión, en el año se ha mejorado su funcionamiento rebajando los tiempos de espera para acceso y generación de informes y se han introducido nuevas alertas sobre índices y para deshacer posiciones.

Los clientes de banca personal son los principales destinatarios de los **acuerdos de gestión de carteras de fondos de inversión**. Tras una propuesta de inversión basada en el conocimiento del cliente, su perfil de riesgo, objetivos y experiencia en productos financieros, el inversor delega en los especialistas del Grupo Financiero la gestión activa de su cartera de fondos. Esta modalidad sigue ganando atractivo, por lo que el volumen gestionado para clientes de Banca Personal se ha incrementado en un 25% alcanzando los 3.800 millones.

El asesoramiento a clientes de Banca Personal está **certificado según la norma ISO 22222:2010**. **Por quinto año consecutivo, la Entidad ha renovado esta certificación** otorgada por AENOR, que avala la alta especialización en gestión de patrimonio personal de los gestores, la idoneidad de las propuestas de inversión, así como de la información periódica que se proporciona al cliente sobre los mercados y evolución



de su cartera. En esta ocasión, el equipo evaluador destacó el esfuerzo para mejorar las capacidades de las figuras gestoras, la buena adaptación de los gestores procedentes de Caja3 y la innovación y el éxito que han supuesto los acuerdos de gestión de carteras en un entorno de bajos tipos de interés.

La formación de los gestores de banca personal se realiza con medios internos y externos. La mayoría de ellos cuentan con titulaciones específicas como EIP (*European Investment Practitioner*) y EIA (*European Investment Assistant*) avaladas por la *European Financial Planning Association* (EFPA). En 2017 se ha impartido formación a los asesores financieros para que dispongan de la preparación y certificación de acuerdo con la nueva normativa MiFID II en vigor a partir del 1 de enero de 2018.



BANCA PRIVADA

En marzo de 2017 la sociedad gestora de carteras Ibercaja Patrimonios S.A. se integró en Ibercaja Banco mediante una fusión por absorción, asumiendo Ibercaja toda la actividad de banca privada.

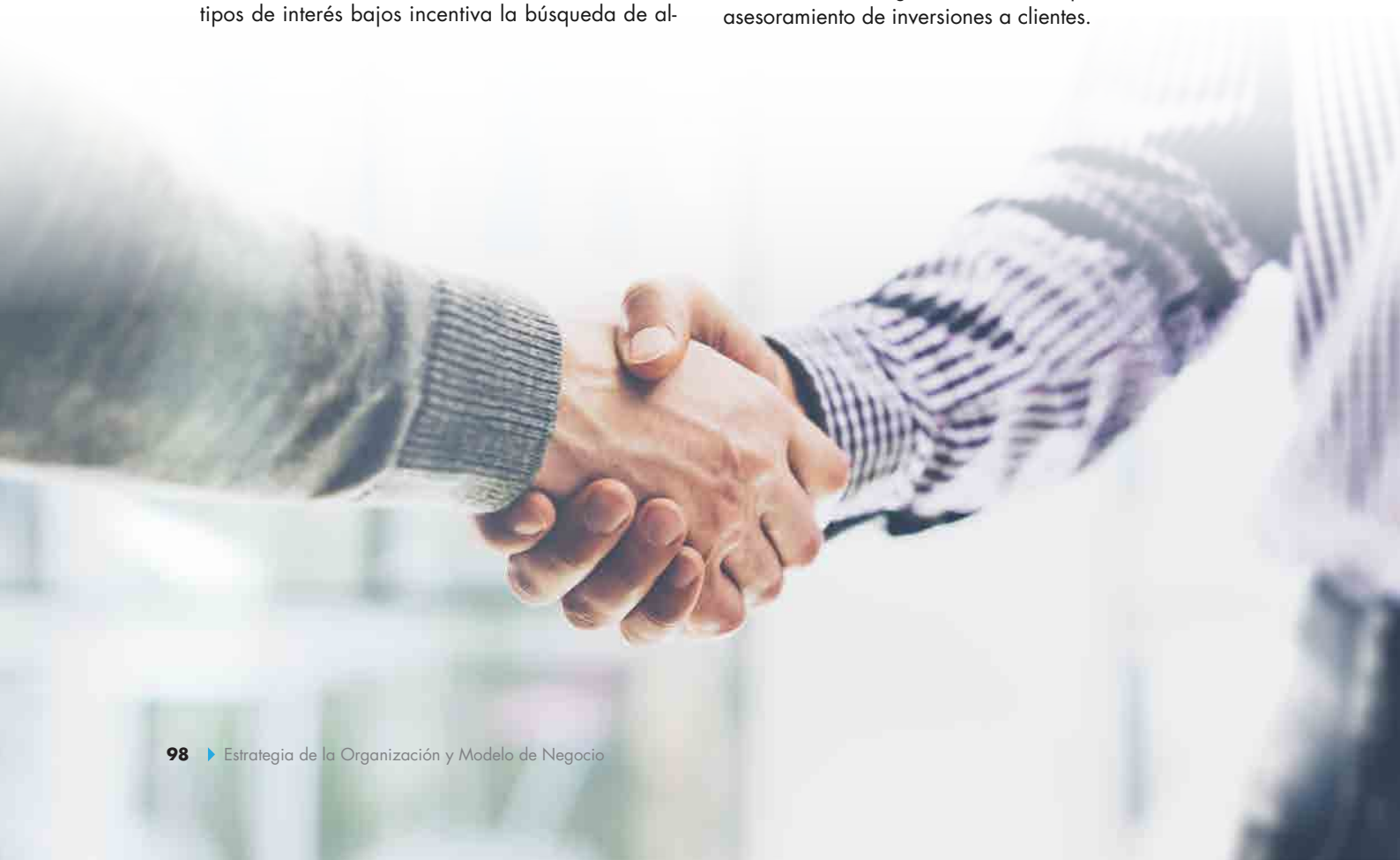
Esta integración, además de suponer un cambio en la estructura organizativa, marca el inicio de un ambicioso plan de crecimiento aprovechando las sinergias con otras áreas como la de banca personal y banca de empresas y la interrelación entre las figuras gestoras de dichos segmentos.

El servicio de banca privada ofrece propuestas de inversión a clientes con elevado patrimonio financiero, prestando un servicio especializado, a medida y de calidad. El cliente cuenta con el asesoramiento de un gestor personal y el acceso a toda clase de activos financieros: valores cotizados en mercados nacionales e internacionales, fondos de inversión tanto de Ibercaja como de proveedores externos, SICAVs, depósitos estructurados…

El patrimonio administrado, **5.500 millones de euros, de más de 8.424 grupos familiares**, se ha incrementado el 9,35%. El mantenimiento de tipos de interés bajos incentiva la búsqueda de alternativas rentables de inversión. Fórmulas como la gestión discrecional de carteras o el asesoramiento personalizado son muy apreciadas por los ahorradores, lo que junto a la buena rentabilidad de las carteras explican el crecimiento en el año. La modalidad de gestión discrecional de carteras representa el 47% del total y cuenta con 5.830 contratos de gestión de un volumen medio de 455.000 euros.

La **plantilla adscrita** al servicio de banca privada se ha incrementado hasta **61 personas** distribuidas en las distintas sedes de Madrid, Zaragoza, Logroño, Valencia, Guadalajara, Barcelona, Burgos, Sevilla, Badajoz, y en los despachos de atención al cliente de Huesca, Teruel y Pamplona.

Los gestores de banca privada dan apoyo formativo en mercados financieros a la red de oficinas y colaboran con los gestores de banca personal en el asesoramiento de inversiones a clientes.



NEGOCIO DE EMPRESAS

El desarrollo del negocio de empresas, especialmente pymes, es una de las apuestas prioritarias del "Plan+" con horizonte en 2018.

El objetivo es mejorar el posicionamiento en este segmento de negocio dando a las empresas respuestas individualizadas y a medida de sus necesidades, de modo que la relación sea global, rentable para ambas partes y sostenible en el tiempo.

Como aspecto destacable del ejercicio hay que señalar la **consolidación de la actividad y el despliegue completo de acciones del "Plan+ Empresas"**, elaborado con el propósito de situar a Ibercaja como una de las entidades financieras de referencia para pymes y empresas. Dentro del Plan, se ha inaugurado un **nuevo centro especializado de negocio en Alcobendas (Madrid)** que se une a los 5 existentes en Zaragoza, Madrid, Valencia y Barcelona diseñados para la gestión de clientes con elevado volumen de facturación y que necesitan un mayor grado de especialización. Para 2018 se prevé la apertura de una oficina de estas características en Alicante.

La Banca de Empresas cuenta con 229 gestores que atienden a las empresas de mayor volumen y operatoria más compleja.

Las formalizaciones de préstamos y créditos destinadas a la financiación de actividades empresariales no inmobiliarias, 2.896 millones de euros, suponen el 53% del total de nuevas operaciones realizadas por la Entidad. Para alcanzar esta meta se han rubricado acuerdos con organismos públicos y sociedades de garantía. El **convenio de colaboración suscrito con la Confederación Española de Sociedades de Garantía y la Compañía Española de Refianzamiento** facilita una línea de 500 millones de euros para cubrir las necesidades de las empresas. El **acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones** aporta garantías en la financiación concedida por Ibercaja gracias a las cuales en los dos próximos años se pondrán a disposición de cerca de 2.000 pymes 170 millones de euros en condiciones favorables. Asimismo, a partir de febrero se iniciaron las formalizaciones de crédito de una línea de financiación de 150 millones de euros acordada en diciembre de 2016 con el Banco Europeo de Inversiones.

El Grupo se ha posicionado como **entidad especializada en operatoria internacional**. Presta a las empresas asesoramiento específico en operaciones ligadas al negocio exterior y su financiación. En el año se han celebrado diversas conferencias divulgativas sobre estas materias impartidas por especialistas y copatrocinadas por el ICEX.

Ibercaja ha promovido diversos eventos relacionados con el mundo de la empresa. Expertos en diferentes materias han analizado la situación económica y debatido estrategias que puedan favorecer el crecimiento y la competitividad del tejido empresarial. Cabe citar: "Liderando la transformación de los modelos de negocio" en colaboración con la Confederación de Empresarios de Navarra, el encuentro "Empresas con Futuro" celebrado en Zaragoza con el apoyo de Microsoft, "Digitalización pymes. Experiencias de éxito en un entorno cambiante" organizado por Expansión y la VIII Convención de Directivos de ADEA.



INSTITUCIONES
Y OTROS COLECTIVOS

Ibercaja colabora con instituciones públicas y privadas de ámbito estatal y territorial.

Las relaciones se siguen incrementando por medio de la renovación de acuerdos y de la formalización de ofertas comerciales dirigidas a nuevos colectivos.

Dentro del sector público, Ibercaja coopera con administraciones estatales, autonómicas y locales a través de convenios de financiación, programas para jóvenes y patrocinios. Además, participa activamente en la implantación y difusión de la administración electrónica y tiene acuerdos con numeroros entes para la recaudación de impuestos, gestión de tributos, tramitación de matrículas universitarias…

En el sector privado, miembros de colegios profesionales, asociaciones de empleados públicos y de grandes empresas, comunidades de propietarios, etc. se han beneficiado de ofertas específicas. Al mismo tiempo, se han firmado convenios con Sociedades de Garantía Reciprocas de diferentes territorios con el objetivo de acercar la financiación a pequeñas y medianas empresas.



SECTOR AGRÍCOLA

La fuerte implantación de Ibercaja en localidades eminentemente agrícolas, especialmente dentro de su zona tradicional, hace que este segmento de negocio aporte un elevado número de clientes: personas físicas, cooperativas, sociedades agrarias de transformación e industrias agroalimentarias.



Los productos y servicios dirigidos a este colectivo se amplían progresivamente, así como los convenios y acuerdos con instituciones y operadores relevantes en el sector primario.

El **número de oficinas Agro**, nacidas al amparo del Plan Agro 2015-2017, se ha incrementado hasta **234**. Son punto de encuentro entre los clientes del sector agroalimentario y los gestores de Ibercaja especializados en la solución de sus necesidades.

La formación de un colectivo de empleados en materias tales como: ayudas PAC, seguros agrarios, etc. continúa avanzando, de modo que el número de especialistas ha aumentado en 13.

La Entidad da soporte a agricultores y ganaderos en la solicitud de ayudas públicas en el marco de la **Política Agraria Común (PAC)**, en 2017 se ha tramitado **más de 36.200 expedientes** en las principales zonas de actuación.

En línea con la continua renovación del catálogo de productos se ha diseñado el préstamo "sector agroalimentario", dirigido a financiar mejoras en explotaciones o procesos productivos. Asimismo, dando cumplimiento a uno de los compromisos de Ibercaja, favorecer el desarrollo económico de los territorios en los que tiene implantación y, en particular, de aquellas zonas que han sufrido fenómenos naturales adversos, se ha dedicado una oferta especial de financiación en condiciones diferenciales para ayudar a clientes damnificados por estos acontecimientos.

Ibercaja ha firmado convenios con numerosos actores del sector agroalimentario: cooperativas, organizaciones agrarias, consejerías de agricultura de distintas comunidades autónomas, etc. Entre ellos destacan los destinados a la incorporación de jóvenes agricultores y ganaderos, a mejoras en las explotaciones agropecuarias y al desarrollo rural como elemento dinamizador del territorio. El Grupo ha patrocinado eventos relacionados con el sector agroalimentario a fin de divulgar aspectos relevantes para el sector. Entre ellos, la "Jornada de Innovación y Éxito" celebrada en Burgos, el "Foro Agrícola Hispano Chino", la jornada "Retos de competitividad para las pymes alimentarias de Aragón"… A la vez, ha participado en ferias como: Feria Internacional de la Producción Animal en Zaragoza, Agroexpo de Don Benito, Feria de Maquinaria Agrícola en Lerma y Feria de Sant Micquel de Lérida.



OMNICANALIDAD

G4-DMA, G4-6, G4-8, G4-FS14

Ibercaja apuesta decididamente por la innovación tecnológica para mejorar su relación con el cliente y atender ágilmente sus demandas.

Ibercaja acerca los servicios al cliente para que pueda disponer de ellos en cualquier lugar y momento. Su objetivo es integrar los canales tradicionales con los más novedosos, manteniendo la relación continuada y de confianza que otorga el contacto personal.

El progreso de la sociedad de la información hace que día a día cobren importancia nuevas formas de atención al cliente. La innovación tecnológica y la incorporación de contenidos son constantes, facilitando la accesibilidad a la operatoria bancaria en los dispositivos más actuales como tablets, smartphones y otros.

El **Proyecto de Transformación Tecnológica**, uno de los hitos transformadores del Plan Estratégico 2015-2017, busca anticiparse a las nuevas demandas de la sociedad y tener éxito en un mercado altamente competitivo. En él se encuadra el **acuerdo firmado con Microsoft para impulsar la transformación digital**.

El esfuerzo que se está realizando en este sentido ha sido reconocido al ser Ibercaja **una de las empresas galardonadas en la primera edición de los premios Netexplo Change**, iniciativa patrocinada por la CEOE e impulsada por el observatorio Netexplo con sede en París. El galardón destaca como la transformación digital de Ibercaja se centra en ofrecer una experiencia de usuario excelente. Para otorgar el premio se han tenido en cuenta activos digitales muy valorados por los usuarios como la banca móvil, la aplicación de pagos Ibercaja Pay y el servicio de gestión financiera personal.



RED DE OFICINAS

La oficina es el instrumento básico de relación con el cliente proporcionándole un servicio próximo, personalizado y de calidad.

La red de Ibercaja es amplia, de alta capilaridad y se refuerza con otros canales alternativos. En los últimos años la atención tradicional se ha adaptado a las nuevas exigencias del mercado, lo que ha supuesto incorporar cambios materiales, tecnológicos y de gestión para optimizar la relación con los clientes y proporcionarles al mismo tiempo un ambiente grato.

En la estructura de la red conviven junto a las oficinas de banca universal las de atención personalizada, centros específicos de empresas y de banca privada, Oficinas + y Agro. Gestores especializados en banca de empresas, personal y privada apoyan a la red prestando un servicio de alto valor añadido.

Al finalizar 2017, el número de sucursales asciende a **1.151 distribuidas en todo el territorio nacional**. El cierre de 99 oficinas en los doce últimos meses se ha llevado a cabo bajo los principios de garantizar en todo momento la continuidad del negocio, preservar la cercanía con el cliente y mantener el servicio incluso en núcleos de muy escasa población. La distribución por Comunidades Autónomas es: 407 puntos de venta en Aragón, 186 en la Comunidad de Madrid, 107 en Extremadura, 100 en La Rioja, 81 en Castilla y León, 90 en Cataluña, 64 en Castilla-La Mancha, 55 en la Comunidad Valenciana, 30 en Andalucía y 31 en otras Comunidades Autónomas.

Tras el despliegue en 2016 de 5 **Centros de Negocio de Empresas** ubicados en Madrid, Barcelona, Valencia y Zaragoza, durante el ejercicio se ha incorporado uno nuevo en Alcobendas (Madrid). Los centros cuentan con equipos multidisciplinares y están destinados a mejorar el posicionamiento de Ibercaja en este segmento de negocio a través de la especialización y la agilidad en satisfacer las necesidades financieras de las empresas.

La evolución del modelo de distribución, después de una experiencia piloto, supuso la implantación de un nuevo concepto de oficina denominado **Modelo de Atención Personalizada**, iniciativa que cuenta ya con **31 centros**. Estas sucursales se caracterizan por tener dos espacios diferenciados que funcionan complementariamente. Uno de ellos, de atención rápida, destinado a la realización de operaciones básicas de menor complejidad y otro dedicado al servicio de asesoramiento integral.

Los Planes Territoriales+ en Madrid, Cataluña, Levante y Burgos nacen con el fin de incrementar el volumen de actividad en territorios clave para la expansión del Banco. En ellos se engloba **el concepto de oficina denominado "Ibercaja+"**, destinado a mercados con gran potencial de negocio en los segmentos de banca de empresas, personal y privada. A las dos oficinas existentes en Madrid se ha sumado en 2017 una nueva en Paseo de la Habana y se han adaptado a este modelo siete sucursales ya existentes, todas ellas en la capital de España. Su labor es reforzar la especialización, el posicionamiento de imagen de marca, lograr sinergias entre gestores y, especialmente, ser útiles a los clientes de mayor valor.

El sector agroalimentario es uno de los más relevantes en la actividad de Ibercaja. Con el propósito de acrecentar su presencia en él se elaboró el Plan Agro en el que se identifican como **"Agro"** aquellas oficinas en las que el negocio agroalimentario tiene mayor peso. Actualmente **234 sucursales** cuentan con esa especialización, una imagen diferenciada, así como profesionales capaces de asesorar y dar soluciones financieras específicas.



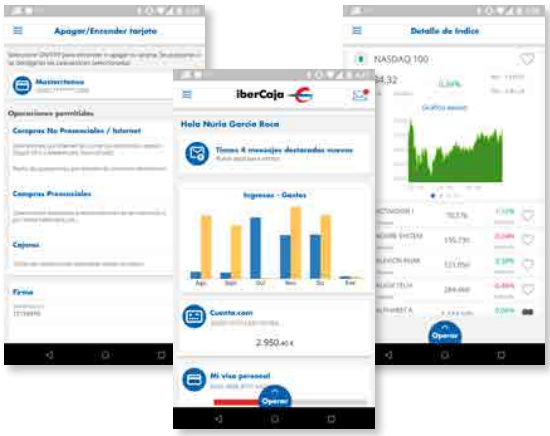
BANCA ELECTRÓNICA

Ofrece al cliente canales a distancia para realizar sus operaciones en el entorno no presencial que les resulte más práctico y sencillo, ya sea en Internet, vía Ibercaja Directo, o mediante telefonía fija o móvil.

El desarrollo de la atención multicanal es una apuesta estratégica de la Entidad. **El número de usuarios de los diferentes canales alcanza la cifra de 800.000 y el objetivo para 2018 es lograr el millón.** La banca a distancia concentra el 57% del número de operaciones, los TPV el 13% y los cajeros el 7%, mientras que las transacciones realizadas por ventanilla se han reducido casi un 5% en el ejercicio.

La **Web pública de Ibercaja Banco** (www.ibercaja.es) difunde el catálogo de productos y servicios, sirviendo de apoyo a comunicaciones comerciales hechas por diversos canales que precisan de mayor espacio para su exposición. Adicionalmente, proporciona al visitante un lugar de interrelación desde el que puede ampliar la información mediante tablas comparativas, simuladores, calculadoras, así como suscribirse a avisos y boletines. El número de páginas consultadas durante 2017 ha sido de más de 7.900.000 en media mensual. Como novedad se han transformado los espacios Web de dos de los productos donde Ibercaja tiene mayor reconocimiento sectorial, fondos de inversión y planes de pensiones, poniendo énfasis en resolver las necesidades de información que puedan tener clientes actuales y potenciales.

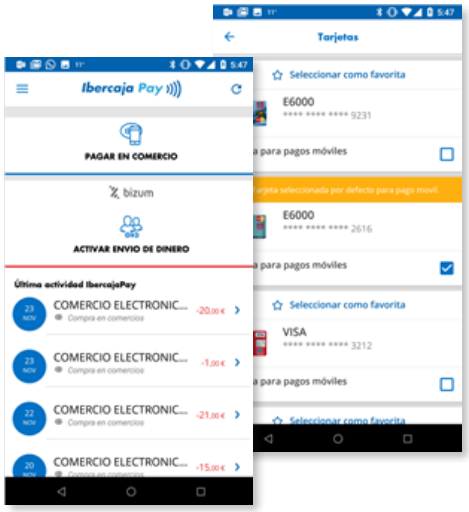




La App Ibercaja para banca móvil, lanzada a finales de 2016 en alianza con Microsoft, es **una de las más apreciadas del sector**, los usuarios reconocen la bondad de la experiencia de uso de la App en sus valoraciones en los "markets" de iOs y Android. El **número de clientes** de esta aplicación, con poco más de un año de vida, s**e sitúa en 200.000**. En 2017 se ha incorporado un software de gestión de finanzas personales, módulo que ayuda a agilizar la gestión financiera de los ahorradores. Al mismo tiempo, se ha acelerado la implantación de nuevas funcionalidades en relación con los medios de pago y operatoria de valores.

Como complemento de la App de banca móvil se ha actualizado la aplicación **Ibercaja Pay** con un diseño diferencial e innovador. Integra el proceso de compra en comercios físicos y el pago P2P a través del sistema interbancario Bizum. Por otra parte, se ha incorporado la utilización de *Chatbot* con el objetivo de relacionarnos con el usuario a través de activos digitales aunque no exista una persona en la interacción.

La Entidad ha desarrollado un **portal comercial** para uso de los empleados a fin de gestionar la relación comercial tanto desde las oficinas como fuera de ellas y está trabajando en una herramienta de Cuadro de Mando que en 2018 incorporará la información de clientes.





AUTOSERVICIO
Y MEDIOS DE PAGO

La red de cajeros cuenta con 1.475 unidades y una cuota de mercado del 2,86%. Permite realizar las operaciones más habituales y de menor valor añadido, liberando de carga de trabajo a la red de oficinas, lo que hace posible una mayor dedicación a la acción comercial.

Las **tarjetas vivas en circulación** ascienden a **1,5 millones, 4,19% más que en 2016**. Generan 116 millones de operaciones, con un volumen de 6.500 millones. La cuota de mercado de la Entidad en este segmento de negocio es del 2,65%.

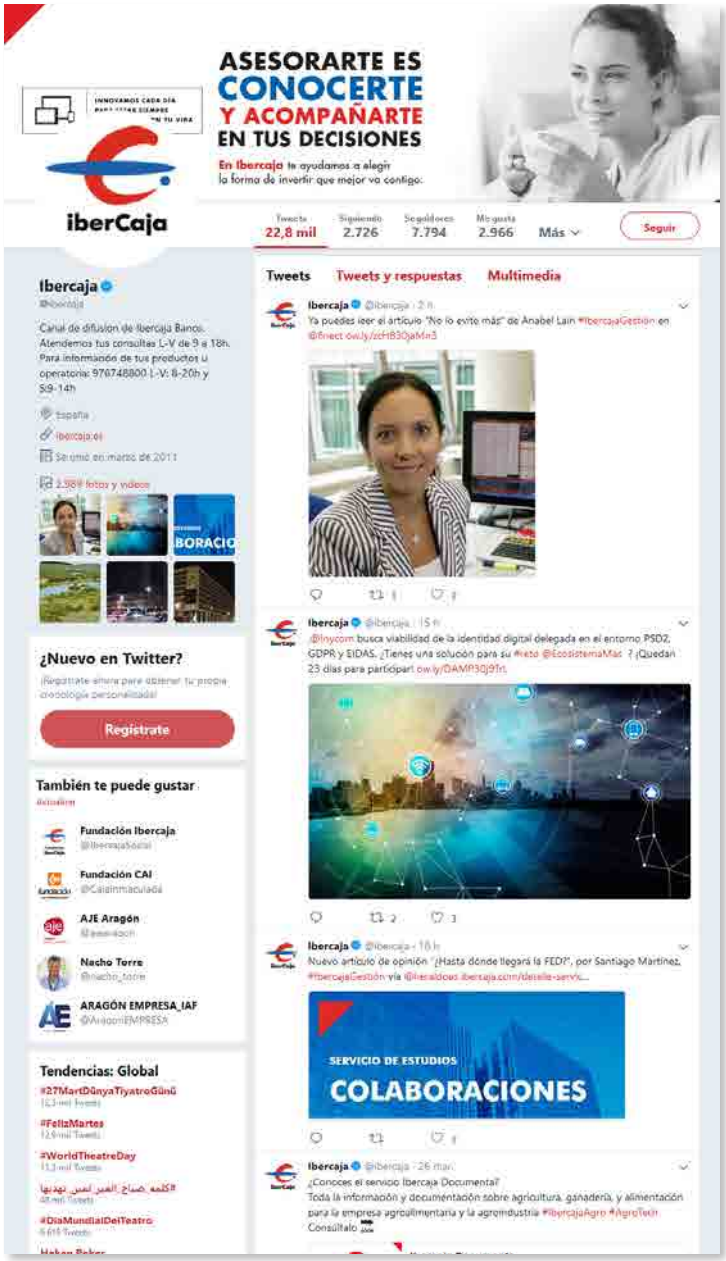
En 2017 se ha desarrollado el Plan de Negocio de Medios de pago que persigue incrementar el número de tarjetas, fomentar el fraccionamiento de los pagos, facilitar la migración de tarjetas de débito a crédito y aumentar la facturación en terminales TPV.

La Entidad dispone de **57.487 terminales de punto de venta** (TPV) instalados en comercios de todo el país. Al incremento del número de terminales, 13,16%, se ha unido el avance del número de operaciones y volumen facturado, 12,97% y 8,24%, respectivamente. La cuota de mercado en TPVs es del 3,3%. Actualmente, más del 80% de los TPV de Ibercaja están adaptados para operar con tecnología Contactless.



REDES SOCIALES

Ibercaja está presente en las principales redes sociales para favorecer la comunicación con los grupos de interés, ofreciendo información del Grupo, de sus servicios y respondiendo a las demandas de clientes y público en general. Para reforzar esa presencia durante el año se han llevado a cabo diversas acciones: elaboración de una política de uso de las redes sociales, apertura de un perfil en Facebook e impulso de la marca digital de Ibercaja en LinkedIn.



GRUPO FINANCIERO

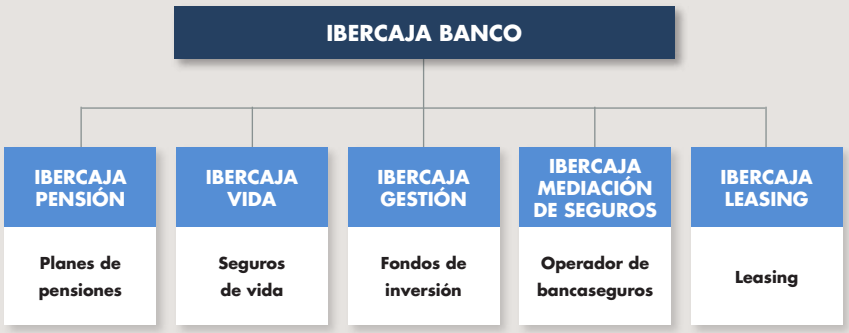
G4-15, G4-FS6

Fuente de diversificación del negocio y generación de ingresos recurrentes. Dota a la red de oficinas de un arma comercial de primer orden diseñando y gestionando productos financieros muy apreciados por los clientes.

Creado en 1988 y 100% propiedad de Ibercaja, está formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, bancaseguros y leasing-renting.

La capacidad innovadora del Grupo y una oferta especializada lo colocan en una **posición destacada entre las entidades financieras españolas**. Sus productos, dirigidos tanto a particulares como a empresas, se comercializan en la red de oficinas, complementando la oferta de servicios bancarios de la Entidad.

En **marzo de 2017** la sociedad gestora de carteras **Ibercaja Patrimonios S.A. se ha integrado en el Banco** mediante una fusión por absorción, asumiendo Ibercaja toda la actividad de banca privada.



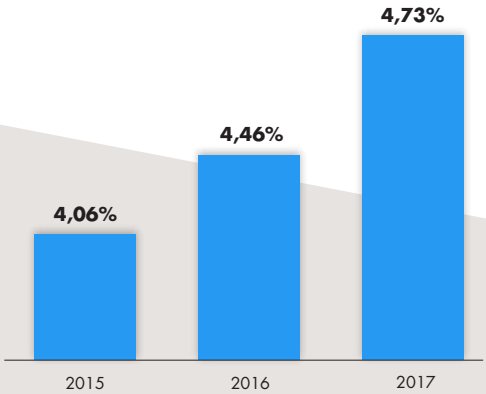


GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA

Ibercaja Gestión, SGIIC, S.A. es la sociedad gestora de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) del Grupo.

La industria de fondos de inversión en España ha logrado un incremento patrimonial del 11,64%, encadenando cinco años consecutivos de crecimiento. El volumen de activos gestionados ha superado el máximo alcanzado en 2007 antes del inicio de la crisis económica. A esta positiva evolución han contribuido la mejora de los mercados de renta variable y la escasa remuneración de los depósitos tradicionales que incentivan el trasvase del ahorro hacia activos con mejores perspectivas de rentabilidad.

La gestora de fondos de inversión administra un patrimonio de **12.367 millones**, un **18,88% más que un año antes.** Esta cifra supone un **nuevo récord de volumen gestionado**, hecho que se repite en los cuatro últimos años. La **tasa de crecimiento**, la **más elevada entre las diez mayores gestoras nacionales** de fondos de inversión, hace que la cuota de mercado en fondos gestionados y comercializados se incremente en 27 puntos básicos hasta el 4,73% y que la gestora gane un puesto en el ranking sectorial escalando hasta la **séptima posición**.



EVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE MERCADO DE FONDOS DE INVERSIÓN

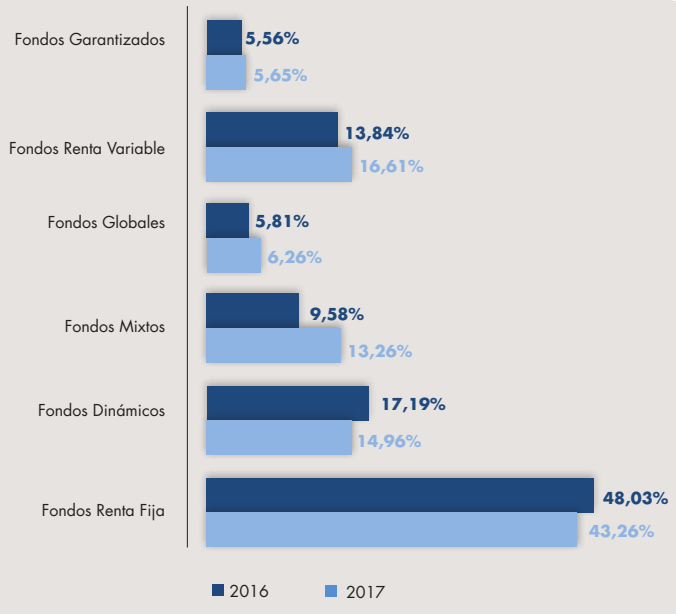
El aumento del patrimonio responde a la decidida apuesta estratégica por la gestión de activos, el trabajo desarrollado dentro de la red, las buenas rentabilidades obtenidas por los fondos de Ibercaja y la consolidación de los acuerdos de gestión de carteras como fórmula de diversificación del ahorro de los clientes.

Las **aportaciones netas**, 1.822 millones, son el **8,5% de las logradas por el sistema**, lo que coloca a Ibercaja Gestión como la quinta entidad por suscripciones en el año.

Los **acuerdos de gestión de carteras** han recibido casi el **47% de las aportaciones**. Su patrimonio se incrementa el 26,6% interanual alcanzando el 35% del volumen administrado por la gestora. Más de **78.000 partícipes** se benefician de éste servicio en el que los profesionales del Grupo Financiero seleccionan los fondos más adecuados al perfil del cliente en función del riesgo que esté dispuesto a asumir. Todas las modalidades han obtenido rentabilidades positivas a lo largo del ejercicio.

Ibercaja Gestión dispone de 54 fondos de inversión adaptados a cualquier coyuntura de mercado y a cada inversor. En los últimos doce meses se ha racionalizado la gama, buscando mayor eficiencia interna y que el catálogo sea más comprensible por el cliente. Como novedad, se han lanzado dos fondos garantizados de renta fija con vencimiento en 2025. **La estructura del patrimonio ha adquirido un perfil algo más arriesgado**, ganando peso los fondos de renta variable y mixtos en detrimento de los de renta fija y dinámicos. El ahorrador busca mayores retornos potenciales en un clima de menor aversión al riesgo.

ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO EN FONDOS DE INVERSIÓN
MIX GAMA FONDOS



Las 13 **Sociedades de Inversión de Capital Variable** (SICAV) gestionadas por Ibercaja totalizan un volumen ligeramente superior a **72 millones de euros**. La actividad en este segmento se ha visto afectada por las incertidumbres de ámbito fiscal que pesan sobre estos vehículos de inversión.

Ibercaja Gestión celebró por primera vez, en Zaragoza y Madrid, jornadas con el fin de proporcionar al cliente un análisis de los principales factores que afectan al panorama económico y a los mercados financieros, así como proponerle soluciones de inversión adaptadas al entorno financiero más actual. La comunicación con los clientes se ha reforzado a través de videos colgados en la Web de Ibercaja.

Los fondos de la gestora han recibido **reconocimientos externos** que avalan su calidad. Ibercaja Gestión se alzó como la **mejor gestora nacional** y la **mejor gestora de renta fija** en los **premios Expansión-Allfunds**. Asimismo, el fondo Ibercaja Dinero fue finalista dentro de la categoría de fondos de inversión monetarios. Estos galardones consolidan la imagen de prestigio de Ibercaja y de la gestora.



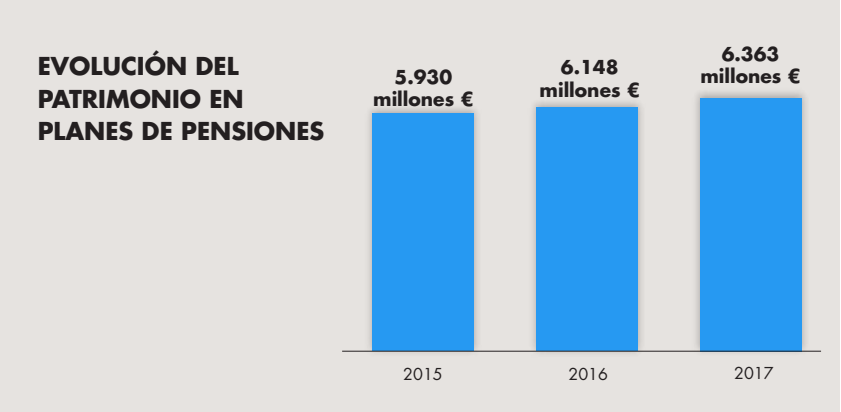


GESTIÓN DE PLANES DE PENSIONES

G4 - DMA

Ibercaja Pensión, EGFP, S.A. es la sociedad del Grupo que tiene por objeto la gestión de planes de pensiones en sus diferentes modalidades.

El patrimonio gestionado por Ibercaja Pensión, 6.363 millones, se ha incrementado 215 millones respecto al cierre de 2016 (+3,50%). A nivel nacional, ocupa la quinta posición en el ranking sectorial y su cuota de mercado es del 5,73%.



El ahorro gestionado en **planes individuales**, 2.257 millones, avanza un 7,85%, logrando una **cuota de mercado del 3,03%, 6 puntos básicos más que un año antes**. La sociedad sube dos puestos en el ranking sectorial hasta la **octava posición**. Al mismo tiempo, el número de partícipes, 183.639, crece el 5,84%. Las aportaciones netas aumentan más del 48%, fruto de la actividad comercial de la red de oficinas y de la labor de información y asesoramiento a los clientes sobre los aspectos que deben tener en cuenta para constituir planes que complementen las pensiones públicas en el momento de la jubilación. En noviembre **se ha renovado el apartado de planes de pensiones de la Web** incluyendo mejoras, entre ellas, gráficos de evolución, rentabilidades históricas y un simulador para estimar la futura pensión de jubilación, el ahorro necesario para complementarla y el beneficio fiscal obtenido.



La reordenación de la gama de planes ha tenido como finalidad construir productos más sencillos adaptados a las necesidades actuales, facilitar la elección de los clientes y renovar la familia de mixtos dotándoles de mayor flexibilidad en la inversión. **Se han lanzado dos nuevos productos**, PIP Flexible Europa 30-50, plan mixto que invierte en renta variable de la Eurozona, y PIP Alpha, que replica al fondo de inversión global de su mismo nombre.

Los planes de gestión activa, caracterizados por una gestión dinámica y flexible, acaparan el mayor flujo de ahorro, representando el 35% de la estructura del patrimonio.

La mayoría de los planes ha obtenido una **destacada rentabilidad**, sobresaliendo las categorías de renta variable y mixtos. Los de gestión activa, nueva línea de inversión desde 2015, logran todos ellos rendimientos positivos.

En **planes de empleo** el patrimonio asciende a 4.107 millones de euros, un 1,25% más que en 2016. La Entidad ocupa la **tercera posición** del ranking nacional, con una **cuota de mercado del 11,47%**. Los 19 planes cuentan con 71.122 partícipes y beneficiarios pertenecientes a colectivos de empresas y Administraciones Públicas de toda España. La **rentabilidad** del conjunto ha sido **superior a la media del sector** (2,75%).





Ibercaja Pensión ha obtenido por segundo año consecutivo el galardón a la **"Mejor Gestora de Planes de Pensiones"** de los **Premios Expansión All Funds**. Mientras, el Fondo de Empleados del Grupo Endesa y el de los Empleados Públicos de Aragón fueron finalistas en la última edición de los premios de IPE-Investment and Pensions Europe Magazine.

Con el patrocinio de Ibercaja se ha celebrado en Madrid una nueva edición de las jornadas de planes de pensiones bajo el título "Planes de pensiones en España: el gran acuerdo pendiente". Con extraordinaria acogida de público, personalidades y profesionales del sector han analizado los desafíos y posibles soluciones a los que se enfrenta el sistema público de pensiones. Enfocadas a planes de empleo se han realizado dos presentaciones en Zaragoza y Barcelona tituladas "Gestionar hoy para disfrutar mañana. Algunas ideas sobre el futuro de las pensiones" que contaron con una numerosa participación de personas interesadas en la previsión social.

La compañía es **firmante de los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas y forma parte de la Junta Directiva de Spainsif**, foro español de la Inversión Socialmente Responsable. El informe anual al Secretariado de los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas y la Política de Inversión Socialmente Responsable de Ibercaja Pensión se han publicado en la Web corporativa.

Signatory of:

PRI Principles for Responsible Investment

Ibercaja Pensión en colaboración con Spainsif organizó en Zaragoza el **evento "Bonos verdes y Bonos sociales: Financiando proyectos sostenibles"** donde expertos en el tema expusieron las características de estos activos, sus ventajas y desafíos. El resultado de la sesión se ha divulgado en videos a través de las redes sociales.



El **Plan Ibercaja de Pensiones Sostenible y Solidario**, lanzado en 2015 y destinado a ahorradores comprometidos con la sostenibilidad, ha quintuplicado su patrimonio y el número de partícipes roza los dos mil. El compromiso de destinar el 20% de la comisión de gestión a proyectos sociales y medioambientales se ha materializado en la donación, a un proyecto de conservación de la Amazonía en Perú, de 9,3 miles de euros equivalentes a 999,35 toneladas de CO_2. Asimismo, la gestora ha apoyado con una donación de 10.000 euros una iniciativa, dirigida a personas vulnerables o en riesgo de exclusión social, seleccionada mediante votación por los empleados de Ibercaja Banco.



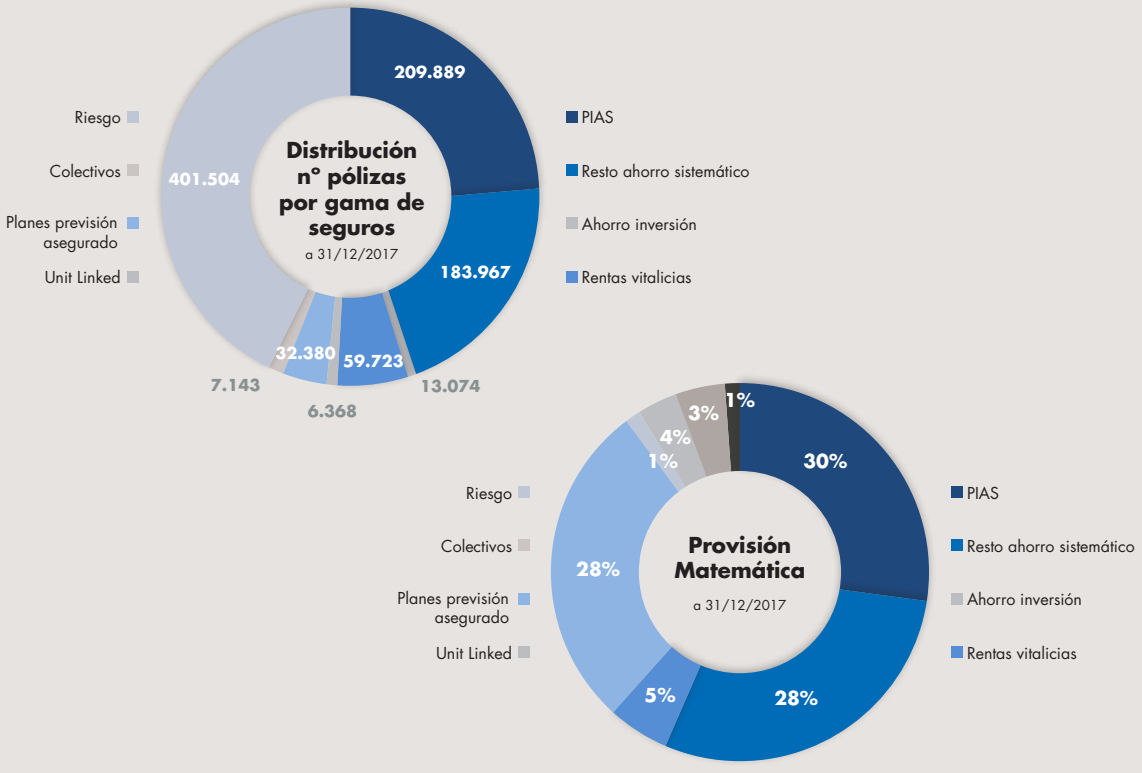
ACTIVIDAD ASEGURADORA DEL GRUPO

El negocio asegurador del Grupo se desarrolla por empresas que operan en el ramo de vida y no vida, proporcionando productos y apoyo especializado a la red de oficinas de Ibercaja Banco.

Ibercaja Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.U. centra su actividad en la instrumentación de seguros de ahorro inversión y de vida riesgo. Cuenta con una gama de productos, que incluye seguros de ahorro sistemático, ahorro inversión, rentas vitalicias y temporales, planes individuales de ahorro sistemático (PIAS), seguros de ahorro individuales a largo plazo (SIALP), planes de previsión asegurados y otros. La actividad se completa con el aseguramiento de compromisos por pensiones procedentes de la externalización de diversas empresas.

Las **provisiones técnicas**, 6.835 millones, **se han incrementado el 3,65%** y la cuota de mercado suma 1 punto básico para situarse en el **3,72%**. La aseguradora ocupa el **sexto puesto en el ranking sectorial**. Las primas cobradas totalizan 1.145 millones de euros y el número de pólizas alcanza las 914.066.

En el catálogo de productos gestionados **los crecimientos más significativos se han producido en los seguros vinculados a la jubilación y tercera edad**. Los planes individuales de ahorro sistemático anotan un avance del 16%, consolidándose la aseguradora como líder en este segmento de negocio con una cuota de mercado del 16%. Cabe resaltar también la excelente aceptación de las rentas vitalicias, que se incrementan un 5% en el año.



Por gama de Seguros de Ahorro y primas en Vida Riesgo

Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.U., está dedicada a la intermediación de seguros generales. Comercializa seguros de riesgo y de ahorro jubilación para particulares y empresas que se distribuyen a través de la red de oficinas.

Las primas de seguros de riesgo, 254 millones, han aumentado un 5%, distribuyéndose entre vida riesgo (+7,6%) y no vida (+4,1%). Los crecimientos superan ampliamente a los obtenidos por el conjunto del sistema, 0,04% y 3,9%, respectivamente. Los ramos más destacados han sido Responsabilidad Civil (+27%), Salud (+8,9%) y Autos (+8,1%). El número de pólizas se eleva a 1.095.217. Estos incrementos son el resultado del esfuerzo de la red de oficinas de Ibercaja, la estrategia de diversificación hacia modalidades de seguros que satisfacen las nuevas necesidades de los clientes, el acuerdo de distribución con Caser y el desarrollo del Proyecto Risk en colaboración con Ibercaja Vida, cuyo objetivo es impulsar la comercialización de seguros de vida riesgo.

La **actividad comercial** ha girado en torno a diversas campañas y promociones. Destacan la creación de paquetes comerciales para particulares y empresas, la presentación de nuevos seguros de CyberProtección y Asistencia en Viaje y el rediseño del seguro de explotaciones agropecuarias para el sector agrícola.



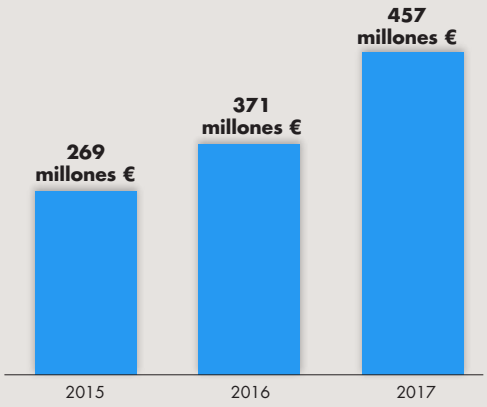
LEASING Y RENTING

Ibercaja Leasing y Financiación S.A. está especializada en la financiación de actividades productivas a través de leasing y renting.

Facilita a la red de oficinas productos para que pymes y profesionales financien sus inversiones en activos fijos y dispongan de bienes en arrendamiento operativo.

En 2017 **la compañía ha alcanzado máximos en cuanto riesgo vivo, inversión nueva y operaciones formalizadas**. La **inversión viva**, 457 millones, se ha incrementado el 23,15% interanual, cifra que contrasta muy favorablemente con el crecimiento medio del sector, 1,63%, con datos a septiembre.

EVOLUCIÓN DE LA INVERSIÓN VIVA





El **importe de las formalizaciones**, 232 millones, **supera a las realizadas en 2016 en el 8,53%**. El 40,8% se ha destinado a la financiación de vehículos industriales, el 27,6% a vehículos no industriales, el 24,5% a maquinaria, el 4,3% a inmuebles y el resto a equipos informáticos, mobiliario y otras instalaciones.

A partir de febrero se empezaron a formalizar operaciones acogidas al **acuerdo** firmado en diciembre de 2016 con el **Banco Europeo de Inversiones**. Destina 150 millones en dos años para financiar la compra de activos productivos nuevos y renovación de instalaciones en microempresas, pymes y midcaps. Asimismo, en mayo Ibercaja suscribió un **acuerdo** de garantía con el **Fondo Europeo de Inversiones** dirigido a facilitar a las empresas el acceso al crédito en condiciones favorables.

La **ratio de morosidad**, 2,63%, **es muy reducida** tras ceder 43 p.b. en los últimos doce meses. A su vez, la tasa de cobertura representa el 86% de los saldos dudosos.

La flota viva de vehículos en arrendamiento operativo, **renting**, es de 1.653 unidades, de los que más del 50% están considerados como ecológicos por sus bajas emisiones de CO2.

La positiva evolución del renting tecnológico ha permitido la contratación por los clientes de 832 equipos de última generación entre smartphones, tablets y ordenadores.



PARTICIPACIONES EMPRESARIALES

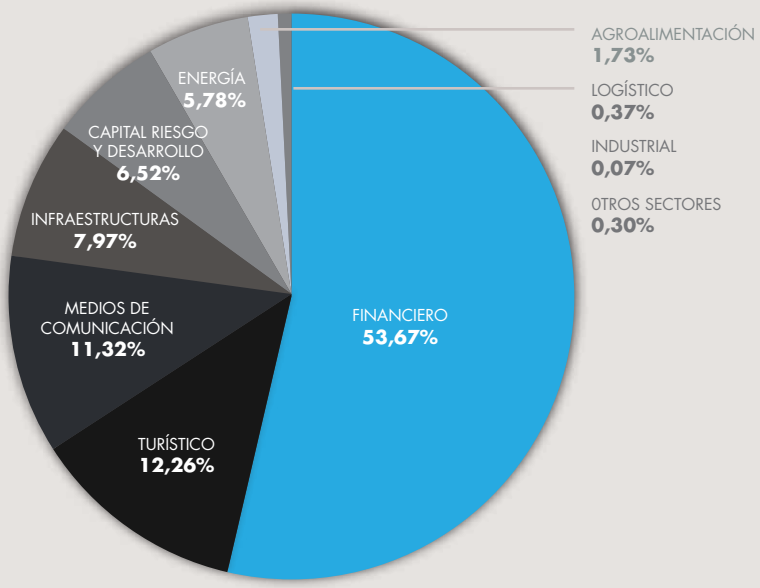
G4 - DMA. G4 - EC7

Ibercaja participa en proyectos empresariales que complementan su actividad principal, favorecen el desarrollo económico en su ámbito territorial y se guían por criterios de responsabilidad social y medioambiental.

El Grupo mantiene participaciones empresariales en diversos sectores: turismo, inmobiliario, medios de comunicación, logística, servicios y otros. La **inversión en participadas** se realiza con el fin de **apoyar al tejido productivo**, preferentemente pymes, **en proyectos que contribuyan a crear riqueza y empleo** en las zonas de actuación de la Entidad, **fomentar la ayuda a emprendedores**, así como **diversificar las fuentes de ingresos del Grupo**.

Ibercaja participa de forma directa o indirecta en 79 compañías fuera del ámbito inmobiliario, con un valor neto consolidado de 301 millones de euros. Atendiendo a la distribución sectorial, el peso de las empresas vinculadas a actividades financieras y parafinancieras es el más relevante, suponiendo el 54% de la cartera. El resto de la inversión se centra en: turismo (12%), medios de comunicación (11%), infraestructuras (8%), capital riesgo (7%), energía (6%) y otras.

DISTRIBUCIÓN SECTORIAL DE LA CARTERA DE PARTICIPADAS EMPRESARIALES



Las sociedades participadas por Ibercaja **contribuyen a generar riqueza** y a **establecer población** en comarcas con problemas de despoblación y envejecimiento, de forma que al beneficio económico que puedan aportar a la Entidad se suma la rentabilidad social. Asimismo, **se intenta fomentar la inversión en proyectos sostenibles y con valor medioambiental** y en aquellas sociedades donde la **responsabilidad social corporativa** es relevante. Es de destacar la participación en el capital de compañías para el desarrollo de energías renovables, el incremento de la eficiencia energética o la implementación de medidas medioambientales.

Dando cumplimiento al Plan Estratégico 2015-2017 se ha continuado ejecutando una política de **desinversiones en participaciones empresariales no estratégicas** o que no generen una rentabilidad adecuada al capital que consumen, así como en aquellos proyectos consolidados que han alcanzado el suficiente grado de desarrollo y autonomía, procurando la continuidad de la actividad en manos de gestores cualificados. En el ejercicio 2017 se han formalizado 21 desinversiones totales y 13 parciales en sociedades, generando un resultado positivo y liberando consumo de recursos propios. De esta forma, en los tres últimos años el Banco ha reducido su cartera un 43% tras salir de más de 90 compañías con un valor superior a 150 millones de euros. A lo largo de 2017, Ibercaja ha invertido en seis proyectos empresariales estratégicos o vinculados a su negocio parafinanciero.

El próximo Plan 2018-2020, pendiente de aprobación, previsiblemente ratificará la política de desinversiones en sociedades que han cumplido su periodo de maduración sin perjuicio de mantener otras con carácter estable.

El **grupo inmobiliario** está compuesto por **dos compañías tenedoras de activos**: Cerro Murillo S.A. y Residencial Murillo S.A. En 2016 Ibercaja suscribió con el grupo Aktua un contrato de prestación de servicios por la que éste se encarga en exclusiva de la administración, gestión y comercialización de los activos inmobiliarios en balance.

MODELO DE GESTIÓN ORIENTADO A LA EXCELENCIA

G4 - DMA

Ibercaja trabaja permanentemente en mejorar la experiencia de cliente a través de la excelencia en el servicio.



Ibercaja Banco cuenta con un Modelo de Gestión propio para promover la excelencia en todos los procesos de su actividad.

Aspira a ofrecer al cliente un servicio personalizado, adaptado a sus necesidades e innovador. Como referente ha adoptado el modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM), que valora, además de la implantación de nuevos sistemas, métodos y prácticas de gestión, la mejora continua de los ya existentes.

En 2016 Ibercaja renovó el **"Sello EFQM 500+"**, máximo reconocimiento a la Excelencia Europea. Los evaluadores destacaron como puntos fuertes su orientación estratégica, el éxito en la integración de Caja3 y el compromiso de los empleados. **La Entidad está trabajando en la nueva certificación bianual prevista en 2018.**

Ibercaja cuenta con la marca de garantía **"Madrid Excelente"** que otorga la Comunidad de Madrid. Reconoce a las empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la responsabilidad social y la satisfacción tanto de sus clientes como de sus empleados. Asimismo, posee el **"Sello de Oro Aragón Empresa"**, que impulsa el Instituto Aragonés de Fomento (IAF), y que es el máximo reconocimiento a la excelencia empresarial en la Comunidad de Aragón.

Por quinto año consecutivo se ha renovado la **Certificación del Servicio Asesoramiento en Banca Personal**, basada en la Norma ISO 22222:2010 "Asesoramiento en gestión del patrimonio personal. Requisitos para los gestores de patrimonios personales", que avala el compromiso de Ibercaja en la orientación al cliente a través del servicio de Banca Personal, una de las apuestas estratégicas de la Entidad. Esta certificación especifica los requisitos relativos al comportamiento ético, la competencia y la experiencia exigibles al asesor en gestión patrimonial.

DESDE 2007

DESDE 2010

1ª ENTIDAD DESDE 2012

DESDE 2015

EXPERIENCIA DE CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO

G4-PR5

Durante 2017 se ha trabajado para promover la más alta calidad en la gestión, profundizando en el conocimiento del cliente, de sus necesidades y de la experiencia en relación con el Banco. Estas líneas de trabajo se desarrollan con el propósito de anticiparse a las demandas de los clientes y evaluar la calidad del servicio, detectando los puntos fuertes y aquellos en los que es necesario realizar un esfuerzo para su optimización.

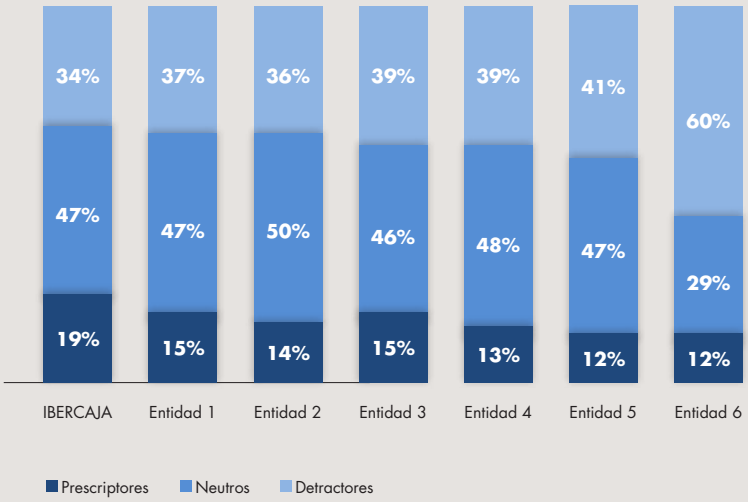
Como es tradición se han realizado **estudios de satisfacción** mediante encuestas a particulares y empresas para conocer su percepción de la Entidad, evaluar los servicios que ofrece e identificar aquellos aspectos susceptibles de mejora. Los datos de satisfacción, recomendación y fidelidad reflejan un alto grado de valoración.

Además de las encuestas, para medir la calidad se utiliza la **técnica de "observación experta"**, una auditoría de calidad que observa y evalúa la acogida a clientes potenciales, la idoneidad de la oferta, el nivel de información ante una necesidad específica y otros indicadores como: amabilidad, cercanía, tiempo de espera y discreción. Los resultados de estos estudios permiten implementar actuaciones de mejora.

DATOS DE CALIDAD SUBJETIVA Y OBJETIVA PERCIBIDA	2017
Satisfacción de Clientes Banca Personal	
Satisfacción con la oficina (sobre 10)	**8,58**
Satisfacción asesoramiento de ahorro (sobre 10)	**8,86**
NPS	**23,8%**
Satisfacción de Clientes Particulares	
Satisfacción con la oficina (sobre 10)	**8,36**
Satisfacción último asesoramiento (sobre 10)	**8,81**
NPS	**11,8%**
Satisfacción de Clientes Empresas	
Satisfacción con la figura gestora (sobre 10)	**9,26**
Satisfacción con el asesoramiento especializado (sobre 10)	**9,26**
Satisfacción general con Ibercaja (sobre 10)	**8,87**
Observaciones Expertas	
Acogida	**9,69**
Indagación sobre necesidades del cliente	**7,25**
Oferta y Explicación	**8,04**
Despedida	**9,56**

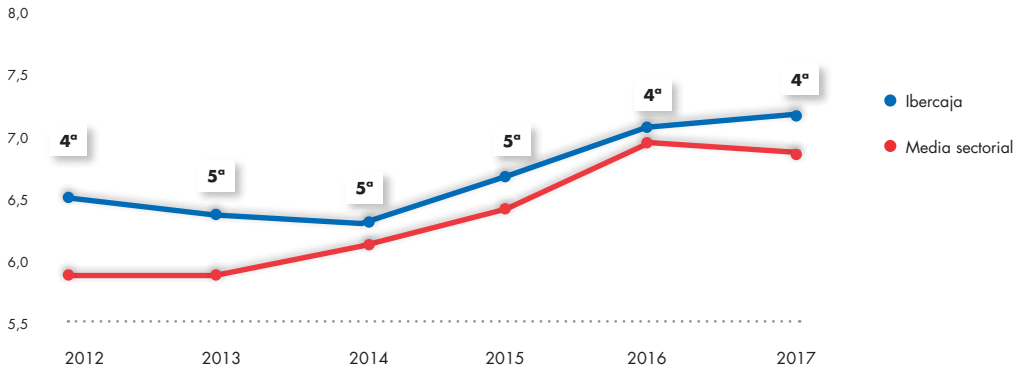
NPS = Net Promoter Score = % promotores - % detractores. Índice que mide la propensión a la recomendación de una empresa por parte de sus clientes. Para determinarlo se pide a los clientes calificar en una escala de 0 a 10, donde 0 es "Muy improbable" y 10 es "Definitivamente lo recomendaría". Según los resultados, los clientes se califican en promotores, pasivos y detractores: Los que responden asignando 9 o 10 puntos: promotores. Los que asignan 7 u 8 puntos: pasivos. Los que otorgan 6 puntos o menos: detractores.

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**.



El **estudio EQUOS de Stiga** **valora a Ibercaja como la cuarta entidad de ámbito nacional**.

RESULTADO ESTUDIO EQUOS DE STIGA
ENTIDADES ESPAÑOLAS DE DIMENSIÓN NACIONAL



AVANCES TECNOLÓGICOS

Agilidad de respuesta, innovación y evolución tecnológica, son aspectos prioritarios para la sostenibilidad de la empresa.

Día a día se incrementa la necesidad de ser flexible y contar con capacidad de adaptación para atender a las necesidades y expectativas que demanda el entorno.

Por eso los clientes, la adaptación de la organización y la innovación continúan siendo el foco de la transformación tecnológica en el ciclo de colaboración con Microsoft, que tras esta fructífera etapa iniciada en 2016, se alineará con el nuevo Plan Estratégico de Ibercaja para los próximos tres años.

2017 ha sido un ejercicio configurado por la transformación, derivada tanto de la innovación tecnológica como de la evolución que conlleva la adaptación a los nuevos requerimientos regulatorios.

En relación a **innovación comercial** podemos destacar el inicio en 2017 de un proyecto bienal para el desarrollo de una nueva sistemática comercial. Coherente con los cambios en preferencias de clientes, el nuevo entorno regulatorio de relación y de transformación digital supone una importante modificación de las herramientas comerciales, de su dinámica y filosofía, dotando a la entidad de nuevas capacidades comerciales, con un resultado de mayor satisfacción del cliente. El objetivo principal del proyecto es responder a las necesidades del cliente de forma proactiva y con procesos enmarcados en un flujo comercial eficaz.



La **innovación operativa y de gestión** ha continuado en 2017 con el proceso de transformación para la mejora en la efectividad, apoyada en las metodologías ya consolidadas de análisis. Se han mejorado capacidades internas para la gestión de procesos de negocio (BPM) e impulsado iniciativas de concentración, mejora, eliminación y transferencia de procesos administrativos. Se han creado diferentes esquemas para la subcontratación de partners especializados en funciones concretas del proceso de negocio (BPO). Entre ellos podemos destacar los centros externos colaboradores en diferentes localizaciones geográficas que se han especializado en el apoyo en determinadas tareas administrativas que, por sus características –especialización, volumen variable, exigencia de servicio-, se adaptan especialmente bien a estos modelos de colaboración externa.

Jornada "Mesa debate sobre ciberseguridad"
organizada en Zaragoza en Junio 2017



Otras de las acciones más relevantes en este ejercicio, bien operativas o en curso, son:

Se cuenta con dos importantes portfolios vigentes: Markets in Financial Instruments Directive (MIFIDII) y Packaged Retail and Insurance-Based Investment Products (PRIIPs). Estos conjuntos de proyectos y actuaciones, agrupadas para facilitar la gestión eficaz y el cumplimiento de su finalidad, se corresponden respectivamente a las adaptaciones a los requerimientos de la directiva **MIFIDII** y, los derivados de la aplicación del reglamento sobre productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros, **PRIIPs**. Ambos portfolios, acompañados por la adaptación a la última fase de la Ley de Reforma del Mercado de Valores y la Directiva de Distribución de Seguros, cambian el mapa de relación comercial con el cliente final, pasando a establecer un proceso de gran calidad, tutela, valor añadido y exactitud en los diferentes elementos de la venta y el asesoramiento, tanto de productos simples como complejos.

Ibercaja ha apostado en las directrices de desarrollo de estos proyectos por proporcionar el mayor valor añadido posible a sus clientes y dotar a la organización de las mayores capacidades y las mejores herramientas de gestión.

Asimismo ha culminado con éxito la adaptación a la norma de **información financiera** International Financial Reporting Standards 9, conocida como IFRS9, que entraba en vigor en 2018. Su puesta en marcha ha supuesto importantes cambios en la estrategia de riesgo, desarrollos contables e inteligencia de gestión.

Gracias a este proceso contamos ahora con una nueva generación de modelos de pérdida esperada y con múltiples cambios en el entorno de datos y soportes para su integración y gestión.



El nuevo reglamento europeo de **protección de datos** (RPGD/GDPR) ha requerido del inicio de otro gran proyecto de ámbito global (Grupo) que culminará en mayo de 2018 y que supone un cambio de paradigma relevante en el uso de datos y en el diálogo específico con el cliente en relación a los mismos.

El estricto y bien organizado funcionamiento previo permitirá a la entidad y a sus sociedades adaptarse al cambio con agilidad.

Incorporación de **nuevas herramientas comerciales y de rating** en el modelo de banca de **empresa**.

Esta línea de mejora estratégica seguirá desarrollándose en ejercicios posteriores buscando enfoques que mejoren la adaptación de las propuestas de financiación al perfil del cliente y a su actividad.

Se han implementado diferentes iniciativas dirigidas a facilitar la operativa con el cliente como la nueva App de banca móvil, las tarjetas contactless y un novedoso portal comercial que posibilitará que el empleado en su gestión comercial pueda realizar operaciones con clientes en movilidad, sin necesitar desplazarse a la oficina para cerrar las operaciones.

También desde la Dirección de Organización se ha iniciado la revisión del plan de continuidad de negocio (BCP) que se alinea con los **esfuerzos en ciberseguridad y gestión del riesgo tecnológico ya iniciados en 2016 y que continuarán en 2018.**



MARCA Y REPUTACIÓN CORPORATIVA

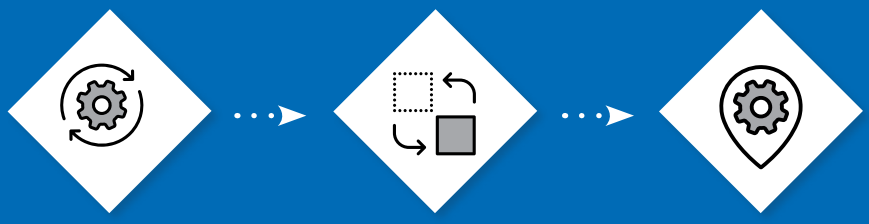
G4 - DMA

La percepción que una marca proyecta influye en el logro de su rentabilidad, desarrollo y sostenibilidad. Por ello centrarse en promover una reputación corporativa generadora de valor es una palanca para su ventaja competitiva.

La marca y la reputación corporativa son los principales activos intangibles de la Entidad.

Son activos vulnerables que deben ser medidos, seguidos y gestionados, y han formado parte del Plan Estratégico 2015-2017 como un proyecto transversal.

Durante 2017 para gestionar estos activos se han llevado a cabo mediciones periódicas que muestran la percepción de clientes y sociedad sobre estos intangibles para, a partir de ahí, llevar a cabo planes de actuación para lograr su mejora continua.



DIAGNÓSTICO
Conocer dónde estamos

PLAN DE ACCIÓN

META
Dónde queremos llegar

MARCA CORPORATIVA

La marca es la identificación interna y externa del Banco. Es uno de los activos intangibles más valiosos de Ibercaja: representa sus valores y los hace visibles en cada uno de los puntos de contacto con los grupos de interés.

En 2017 se han rediseñado las mediciones periódicas dirigidas al seguimiento de la marca en los principales territorios de actuación, alineándolas con los avances en digitalización de la Entidad, poniendo foco en la notoriedad de marca e identificando sinergias con el resto de estudios internos realizados.

La medición de este activo y el seguimiento de su evolución han permitido la elaboración del **Plan de Acciones de Marca 2017**, una **planificación anual de eventos** en todos los territorios en los que está presente el Grupo, que **contribuyen al mantenimiento, refuerzo y desarrollo de marca**. Dichas acciones persiguen un triple objetivo:

REPUTACIÓN

Reforzar la reputación corporativa y las relaciones institucionales

MARCA

Ayudar a fortalecer / construir la marca

NEGOCIO

Apoyar el Plan Estratégico de Negocio

En 2017 se han realizado **232 acciones de marca formativas e informativas dirigidas a clientes particulares y empresas en el territorio nacional, a las que han asistido más de 17.000 personas**, con gran repercusión en medios de comunicación.

Evento "I Foro Agrícola Hispano-Chino" realizado en Extremadura en septiembre 2017



REPUTACIÓN CORPORATIVA

Durante este año se han puesto en marcha los planes de acción identificados en el primer plan de acción de mejora de la reputación diseñado en 2016.

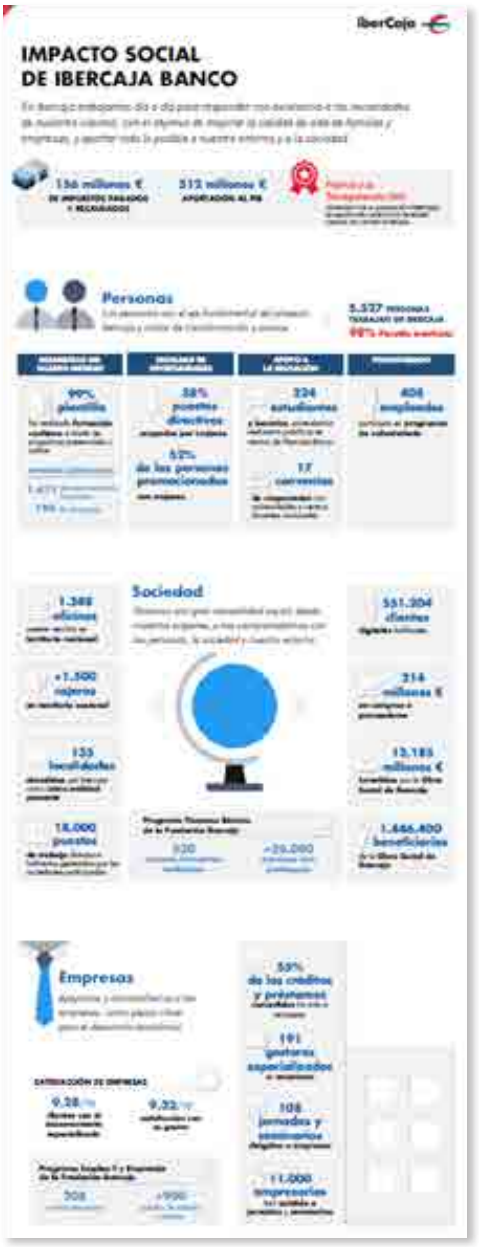
Entre las actuaciones derivadas de estos planes destacaron especialmente la medición y difusión del Impacto Social de Ibercaja y la campaña centrada en el valor "Capacidad de Adaptación".

En cuanto al **seguimiento** de la reputación, se han realizado y analizado mediciones sobre la percepción de tres grupos de interés prioritarios para la Entidad: empleados, clientes y sociedad. Los resultados han servido para **identificar palancas para la mejora de la reputación** utilizadas con el fin de priorizar objetivos y diseñar el **segundo plan de acción de mejora de la reputación**.

Este segundo plan se ha centrado en el valor **"Capacidad de Adaptación"** y ha sido elaborado por personas de servicios centrales y de la red de oficinas de los distintos territorios, utilizando para su desarrollo la metodología DesignThinking.



Sesión de trabajo del segundo plan de acción de mejora de la reputación: "Capacidad de Adaptación"



Como resultado de este segundo plan se han establecido 4 acciones nuevas a realizar, validadas por el Comité de Reputación y Responsabilidad Corporativa y que serán puestas en marcha en su totalidad durante 2018.



TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN

G4 - DMA

Transparencia, veracidad, diligencia y neutralidad son criterios claves presentes en los flujos de información que la Entidad genera.

Ibercaja cuenta con un modelo de comunicación en el que se sistematizan los flujos de información que la Entidad genera. En él se establecen los cuatro criterios clave presentes en sus comunicaciones:

CRITERIO DE LAS COMUNICACIONES
TRANSPARENCIA **En todo aquello que sea de interés público y no comprometa la necesaria confidencialidad de la actividad.**
VERACIDAD **De forma que se responda a las demandas de información de los grupos de interés con precisión.**
NEUTRALIDAD **Todos los grupos de interés tienen derecho a la información que genera Ibercaja en igualdad de condiciones.**
DILIGENCIA **Para facilitar la información a tiempo y que los receptores puedan hacer uso de ella con el máximo provecho.**

El cuanto a comunicación es importante destacar sus tres vertientes:

COMUNICACIÓN INTERNA. Dirigida a transmitir la estrategia del Banco y promover la participación de la plantilla fomentando el sentimiento de pertenencia a la organización. Se realiza a través de diferentes vías: publicaciones diarias, magazine cuatrimestral, portal del empleado, planes de proximidad directiva...

Entre las principales actuaciones de comunicación interna en 2017 destacan:

» El Presidente de Ibercaja Banco presenta en Barcelona el Plan +Cataluña ante la plantilla de esta Comunidad Autónoma, igual que se hizo el anterior ejercicio con los planes de crecimiento territorial de Madrid, Levante y Burgos.

» Vídeos del Consejero Delegado para transmitir mensajes clave del proyecto estratégico, alianzas con proveedores relevantes y avances en la transformación digital.

» Encuentros de directivos con empleados. Se han celebrado 25 encuentros en el ejercicio con la participación de 250 personas.

COMUNICACIÓN EXTERNA. Ibercaja mantiene una relación fluida con los medios de comunicación, locales y nacionales para dar respuesta a sus peticiones de información y poner en conocimiento hechos relevantes del Grupo.

Entre las principales actuaciones de comunicación externa destacan:

» Presentación institucional que reúne los datos más relevantes del Banco, así como las principales ideas del Plan Estratégico 2015-2017.

» Convocatoria de ruedas de prensa y emisión de noticias sobre aquellas informaciones y actuaciones de la Entidad que se ha considerado debían ser conocedores los distintos grupos de interés del Banco.



Desayuno directivo

» Colaboración por parte de profesionales expertos de distintas áreas del Banco con los medios de comunicación, mediante la elaboración de artículos de opinión, entrevistas y respuestas a consultas sobre temas y cuestiones del ámbito económico y financiero

» Impulso de la presencia en redes sociales difundiendo noticias relacionadas con el Banco, participación en eventos, patrocinios, colaboraciones, etc.

PLAN DE PRESENCIA INSTITUCIONAL. Este plan tiene como objetivo el posicionamiento de la marca Ibercaja como referente dentro del sistema bancario español fomentando la participación en los principales foros y encuentros económicos y sectoriales, así como el incremento de las intervenciones del equipo ejecutivo. Como refuerzo al lanzamiento de los planes territoriales se han realizado numerosas actuaciones dirigidas a potenciar la presencia institucional del Banco en estos territorios.

Presentación Plan + Cataluña.
Febrero 2017



En lo referido a transparencia podemos destacar el reconocimiento recibido en 2017 de la Agrupación Territorial de Aragón del Instituto de Censores Jurados de Cuentas y el Premio a la Transparencia 2016.

El galardón fue otorgado al considerarse a la entidad merecedora, entre otros motivos, por los mecanismos de comunicación accesibles a través de la página web de la entidad, la información anual de su Responsabilidad Social Corporativa, el portal de transparencia o el pacto firmado con Naciones Unidas sobre los compromisos con el buen gobierno y contra la corrupción.

Premio a la Transparencia 2016

OTORGADO POR La Agrupación Territorial de Aragón del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España





GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE Y NEGOCIO



GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Política de Responsabilidad Social Corporativa
Compromiso con los clientes
Compromiso con las personas
Compromiso con proveedores
Compromiso con accionistas e inversores
Compromiso con el medio ambiente
Compromiso con la sociedad

GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE

G4-24, G4-25

Ibercaja es consciente del impacto que genera en el entorno, en la sociedad y en distintos colectivos con los que interactúa y, a su vez, de los efectos que el entorno y estos colectivos ejercen en la propia organización.



Considera a los grupos de interés con los que se relaciona como partes que necesariamente han de ser tenidas en cuenta, por cuanto pueden afectar o verse afectadas por su actividad. Sus grupos de interés prioritarios son: clientes, empleados, inversores y accionistas, proveedores, medio ambiente y sociedad.

Ibercaja potencia la **escucha y el diálogo** con ellos para identificar sus necesidades y expectativas y anticiparse a ellas, desarrollando canales y herramientas específicas que favorezcan la comunicación bidireccional y continua.

ENTRE LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN MÁS SIGNIFICATIVAS, CUENTA CON:

- Encuestas de satisfacción de clientes.
- Encuentros y focus group con empleados, clientes y público en general.
- Encuestas de satisfacción de empleados.
- Escucha activa en redes sociales.
- Herramientas de medición de la reputación por medio de encuestas a clientes y sociedad.
- Servicio de atención al cliente.
- Teléfonos gratuitos y buzones electrónicos de consulta.
- 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, Cecabank, etc.).

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

G4-DMA, G4-2, G4-26, G4-27, G4-35, G4-36, G4-37, G4-42, G4-44, G4-46, G4-47, G4-LA2, G4-FS6

Consideramos la Responsabilidad Social Corporativa, nuestra actuación responsable, con un enfoque amplio a largo plazo, de mejora continua y vocación de ayuda para conseguir un mundo mejor.

Por eso nos comprometemos con la sostenibilidad para contribuir a la generación de riqueza, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes, compañeros y colaboradores, protegiendo el medioambiente y el entorno que nos rodea. Tenemos en cuenta a las generaciones venideras.

Las actuaciones de Responsabilidad Social Corporativa tienen como **objetivo contribuir al desarrollo sostenible a largo plazo del Grupo Ibercaja**, fomentando el equilibrio entre el crecimiento económico, la cohesión social y la preservación medioambiental. Reconocemos la necesidad de su consideración, del mismo modo que reconocemos el esfuerzo de las personas que formamos parte de Ibercaja y de la propia organización en conseguirlo.

La frase que utilizamos y que resume este enfoque es "cuidando nuestro entorno nos ocupamos de nuestro futuro", entendiendo "nuestro entorno" en sentido amplio, con la consideración de todos nuestros grupos de interés.

PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD

Los **principios de actuación sostenible** (Principios de Sostenibilidad) que se integran en el modelo de gestión interno y que enmarcan todas las actividades y decisiones son:



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

Gestión prudente y global de todos los riesgos, financieros y no financieros

Empleo, desarrollo profesional y personal y gestión del talento

Defensa de los derechos humanos atendiendo a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Respeto al medio ambiente

Ibercaja es un banco con una alta sensibilidad social que vela por la sostenibilidad, conjugando para ello la generación de beneficio empresarial, la contribución social y el cuidado al entorno.



La Responsabilidad Social Corporativa está impulsada desde los Órganos de Gobierno de la Entidad y los proyectos son incorporados a los planes y actuaciones de cada una de sus Áreas. La gestión de la RSC, liderada por el Consejero Delegado, tiene un sentido transversal dentro de la organización y forma parte del Plan Estratégico.

Validar y supervisar la Política de Responsabilidad Social Corporativa del Banco, así como los programas e iniciativas que desarrolla para su seguimiento y cumplimiento, es una de las competencias del Consejo de Administración. Éste es informado por el Comité de Reputación y Responsabilidad Corporativa, órgano que, presidido por el Consejero Delegado, cuenta con la presencia de las principales áreas funcionales; se encarga entre otros aspectos de proponer la Política y el Plan de Actuación en Responsabilidad Social Corporativa.

El Banco cuenta con una **Política de Responsabilidad Social Corporativa**, aprobada por el Consejo de Administración a finales de 2016, que recoge los principios de actuación y compromisos de gestión responsable que asume la Entidad con los principales grupos de interés, respondiendo de forma explícita mediante:

» **Difusión interna:** para que los compromisos se conozcan, se compartan y se integren en el trabajo del día a día de todas las personas que forman Ibercaja.

» **Difusión externa:** se trasladan para garantizar el compromiso firme y la gestión transparente de actuaciones, dando respuesta a las expectativas y necesidades de los grupos de interés y a los requerimientos normativos y reguladores (por ejemplo a las disposiciones que contiene el Código de Buen Gobierno de la CNMV).

Ibercaja ha validado este año el **Sello de Organización Socialmente Responsable** en Aragón, otorgado por la Mesa de Responsabilidad Social de Aragón, coordinada por el Gobierno de Aragón a través del Instituto Aragonés de Fomento (IAF). Su obtención implica el **cumplimiento y mantenimiento de unos criterios** cuya filosofía se vincula al funcionamiento diario de la organización en relación a sus **personas, y a su disposición y compromiso con el medio ambiente y la sociedad**, esto es, a la **creación de valor compartido dentro de un marco ético y transparente**.

El desarrollo de los compromisos establecidos en la política se concretan en un **Plan de Actuación de Responsabilidad Social Corporativa**, en el que se identifican las actuaciones, tanto internas como externas, que se van a llevar a cabo por parte de la Entidad. La puesta en marcha del plan y su comunicación efectiva contribuyen al refuerzo de la reputación corporativa del Grupo.

A continuación se explica el enfoque en la relación con los grupos de interés prioritarios que presiden todas las acciones desarrolladas en 2017. ▶▶▶

COMPROMISO CON LOS CLIENTES

G4-DMA, G4-2, G4-8, G4-9, G4-26, G4-27, G4-37, G4-FS6

Las necesidades y expectativas evolucionan, por eso la conexión con el cliente y con su experiencia están en el centro de la estrategia de Ibercaja.

Ibercaja apuesta por un modelo de banca universal centrado en el negocio minorista, con el cliente en el centro de su estrategia, y con la calidad de 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. Conocer sus intereses y contar con información sobre la experiencia percibida es lo que ayuda en la adaptación. Así, esta información y la conexión con nuestros clientes es la que nos sirve de referencia, de elemento de dinamización y de colaboración en el desarrollo de la estrategia digital que se está impulsando.



COMO RESPUESTA A LA PROPUESTA DE VALOR PARA EL CLIENTE, BASADA EN LA PERSONALIZACIÓN, UTILIDAD Y EL COMPROMISO MUTUO, IBERCAJA ASUME LOS SIGUIENTES COMPROMISOS:

CONOCIMIENTO PROFUNDO. Trabajar de manera activa, constante y sistemática en el conocimiento profundo de cada cliente, ofreciéndole aquellos productos, servicios e información útiles para él en función de su momento vital y sus necesidades.

EXCELENCIA Y ATENCIÓN PERSONALIZADA. Impulsar la excelencia en la gestión y la atención profesional personalizada de calidad.

TRANSPARENCIA. 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.

ASESORAMIENTO FINANCIERO. Ayudar a los 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.

PERSONALIZACIÓN **UTILIDAD** **COMPROMISO MUTUO**

PRODUCTOS ADECUADOS. 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.

CANALES DE DIÁLOGO EFICIENTES. Establecer canales de diálogo eficientes que permitan escuchar a los clientes para mejorar lo que más les importa, como base del compromiso mutuo, y ofrecer la máxima calidad de servicio.

CONFIDENCIALIDAD. Proteger siempre la confidencialidad de los datos de los clientes, manteniendo los más altos estándares de seguridad.



Presentación oficina de Paseo La Habana. Acto con clientes

El modelo de gestión de Ibercaja está orientado a la Excelencia: la experiencia de cliente y la calidad de servicio son las premisas que deben guiar todas las actuaciones.

El conocimiento del cliente, una gama adecuada de productos, su adecuada difusión y comercialización y una cuidada relación con ellos, son puntos clave de la estrategia de Ibercaja. La entidad sigue estándares de excelencia reconocidos internacionalmente y promueve la mejora continua como sistemática imprescindible en la gestión del cambio.

Experiencia de Cliente se engloba en la Dirección de Marketing y Estrategia Digital, aprovechando la cercanía con el negocio, para participar en la definición de las estrategias de asesoramiento cada vez más adaptadas a los clientes, e impulsando una sistemática comercial asociada a las diferentes necesidades financieras que le van surgiendo a lo largo de su vida (ahorro, financiación, seguros…).

Este año, y en colaboración con otras unidades, se ha participado activamente en proyectos en curso vinculados a nuevos requerimientos regulatorios (por ejemplo MIFID II), para así aprovechar sinergias, ampliando el foco más allá de la óptica normativa y de cumplimiento. De este modo se han realizado en paralelo transformaciones, **para la mejora del servicio y de la experiencia del cliente, a la hora de prestar servicios de inversión de valor.**

Los estudios de benchmarking sectorial del año evidencian así mismo una **mejora en la experiencia**, los principales indicadores presentan una evolución positiva tanto desde el punto de vista de la prestación objetiva de nuestros servicios, como desde el punto de vista de la satisfacción y la propensión a recomendar de nuestros clientes.

Para facilitar la **gestión y la profesionalización** de las personas al servicio del cliente, se elaboran y actualizan de forma continuada distintos soportes y guías tanto internas como para entregar al cliente.

OBJETIVO

Ayudar a prestar la mejor atención en cualquier momento y ante cualquier necesidad financiera, contribuyendo así a lograr una mejor experiencia interna.



Así mismo, 2017 ha sido un año de aceleración en la implantación de nuevas funcionalidades en Banca Móvil incorporando mejoras continuas para facilitar el uso de la aplicación. Uno de los hitos más relevantes ha sido el lanzamiento del servicio de Gestión de las Finanzas Personales; paulatinamente está previsto seguir incorporando nuevas funcionalidades adaptadas a las necesidades financieras de los usuarios.



COMPROMISO
CON LAS PERSONAS

G4-DMA, G4-2, G4-9, G4-10, G4-13, G4-15, G4-26, G4-27, G4-37, G4-58, G4-LA2, G4-LA10, G4-LA12

La dedicación y profesionalidad de las personas que trabajan en Ibercaja y su implicación y compromiso con su esencia y su estrategia los convierte en los principales protagonistas de su sostenibilidad.



Las personas que trabajan en Ibercaja son el pilar fundamental sobre el que Ibercaja consolida su proyecto.

Como organización conocedora del valor de las personas y con el objetivo de configurar una organización eficaz y con capacidad de respuesta ante los retos venideros, Ibercaja asume con orgullo y agradecimiento los compromisos con sus personas.

DIVERSIDAD E IGUALDAD. 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.

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN. 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.

VOLUNTARIADO. Impulsar el voluntariado corporativo con el fin de contribuir de manera activa a la sociedad y reforzar el orgullo de pertenencia a la Entidad.



IBERCAJA ASUME LOS SIGUIENTES COMPROMISOS CON LAS PERSONAS:

CONOCIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO. Conocer a las personas y acompañarles durante toda su carrera, especialmente en los momentos profesionales más relevantes.

CONCILIACIÓN. 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.

DESARROLLO CONTINUO. 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.

MODELO DE LIDERAZGO. Impulsar un modelo de liderazgo inspirador, exigente con los resultados, al tiempo que cercano y empático.

COMUNICACIÓN ABIERTA Y TRANSPARENTE. Mantener una comunicación abierta y transparente, estableciendo los cauces y herramientas necesarias e impulsando vías de comunicación ascendente y descendente que fomenten la participación.

DIÁLOGO ABIERTO Y TRANSPARENTE. Fomentar un diálogo abierto y transparente con la representación de los empleados como base fundamental de las relaciones laborales.

Ibercaja Banco cuenta con un equipo humano de 5.265 profesionales (dato a diciembre de 2017), el 96% con contrato indefinido. De ellos, 751 desempeñan su trabajo en servicios centrales, lo que supone que un 85% de la plantilla total desempeña su labor en la red de oficinas.

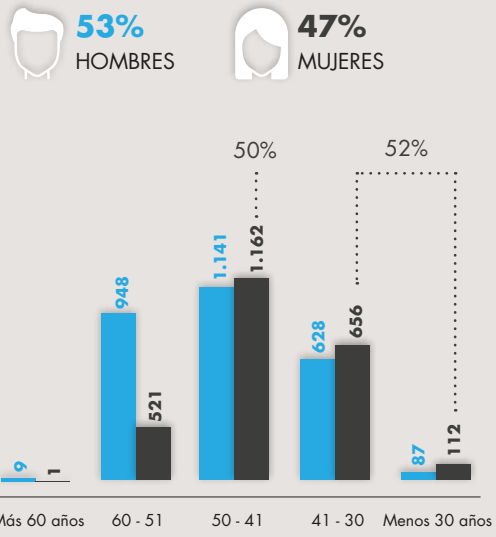
Los movimientos de plantilla del último año (disminución de la plantilla neta en 262 profesionales durante el año) no han modificado la estructura demográfica, manteniéndose estables la edad y antigüedad medias.

La presencia de mujeres actualmente es del 47%, habiéndose incrementado significativamente este porcentaje, un 10%, en relación a 2005. En tramos de edad inferiores a 40 años la representación de mujeres se eleva al 52%. **En el tramo que representa la edad media del Banco se refleja paridad de género.**

En el marco del Ciclo Estratégico 2015-2017 y en paralelo a él, el Área de Recursos Humanos ha llevado a cabo un plan específico, culminando en 2017 con el despliegue de un **nuevo modelo de gestión de personas**.



	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
PERSONAS	2.813	2.452	5,265
EDAD MEDIA	46 años	44 años	45 años
ANTIGÜEDAD MEDIA	20 años	18 años	19 años



El actual Modelo de Gestión de Personas de Ibercaja se estructura en torno a 4 pilares:

GESTIÓN PERSONALIZADA

Conocer a cada persona, identificar su talento, sus capacidades, sus intereses y circunstancias para personalizar su desarrollo profesional y acompañarla en los momentos clave de su carrera.

MODELO DE LIDERAZGO INSPIRADOR

Aspiramos a que Ibercaja sea una empresa de alta exigencia, pero amable en la que trabajar. Un estilo de líderes que fomente una nueva cultura en la gestión de clientes y personas.



DESARROLLO DEL TALENTO

Las personas deben tener la oportunidad de abordar retos, individuales y de equipo con los que poder demostrar su valía. Debemos prepararlas adecuadamente. La formación es una de las apuestas más importantes de este nuevo ciclo.

COMUNICACIÓN 360° Y COLABORACIÓN

Avanzar en el impulso de una política de comunicación más transparente y participativa. Impulsar canales que faciliten a los empleados compartir sus ideas. Habilitar mecanismos para que las personas puedan contribuir más allá de su puesto de trabajo.

HERRAMIENTA INFORMÁTICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RRHH → **CUADRO MANDO INTEGRAL RRHH**

Los grandes hitos transformadores de 2017 vinculados a estas líneas y proyectos son:



Despliegue del Modelo de Liderazgo entre los 180 TOP Líderes de la Entidad



Lanzamiento de **Paraninfo**, una nueva plataforma para la gestión integral de la formación, la conexión del talento y el desarrollo de los profesionales de Ibercaja.



Nace **imPULSO**. Un nuevo canal de participación y escucha activa basado en un sistema de retos. El latido de la Comunidad Ibercaja que nos hace mejores.



Transformación, personas, cultura son los 3 ejes del Plan de Desarrollo 2017-2018 materializado en Paraninfo a través de sus 6 escuelas: Transforma, Colabora, Lidera, Avanza, Especialista e Ibercampus+



Implantamos **People. Net** plataforma para la Gestión integral de Recursos Humanos y Nómina en la nube, que nos ha permitido automatizar e integrar la mayor parte de los procesos de RR.HH.



Hemos completado nuestra red de **Delegados de RRHH** en todo el territorio. "Para actuar sobre el compromiso es imprescindible conocer a las personas"

En cuanto a los tres primeros:

DESPLIEGUE DEL MODELO DE LIDERAZGO:

En 2016 se definió este modelo con objeto de su configuración como marco de referencia para las personas reconocidas como líderes, para que **ejerzan en sus equipos una influencia homogénea y alineada con la estrategia**.

En 2017 comenzó su despliegue, empezando por el Comité de Dirección, y extendiéndose a 180 directivos de Ibercaja. Como paso previo se realizó un diagnóstico que consistió en una valoración "de abajo a arriba" en relación a las cuatro dimensiones del modelo, posteriormente comenzó el plan de entrenamiento. El plan está apoyado con sesiones virtuales individuales, talleres y un plan de trabajo individual.

LANZAMIENTO DE PARANINFO:

Se lanza en 2017 una nueva plataforma para la **gestión integral de la formación, el desarrollo y la conexión del talento** que permite dinamizar desde un único espacio los Planes de Desarrollo Profesional de forma individualizada, informando sobre los itinerarios. Aporta nuevas metodologías de aprendizaje e innovadoras funcionalidades sociales, permite interactuar con los formadores, dispone de chats, foros y videoconferencias que fomentan la interacción y participación para lograr un aprendizaje más colaborativo. También facilita el aprendizaje "on the job" que requiere colaboración entre compañeros y cuenta con diferentes programas formativos a través de sus diferentes "escuelas".



Junto a Paraninfo se ha puesto en marcha un nuevo canal de aprendizaje: **el aula virtual** síncrona que, con ayuda de las nuevas tecnologías, permite situarse en un espacio virtual de forma síncrona, posibilitando la conexión del talento existente en la organización.



NACE IMPULSO:

Con el eslogan **"el latido que nos hace mejores"**, en 2017 Ibercaja da un paso más en su proceso de transformación. Se constituye como un **nuevo canal de escucha y participación activa** que pretende implicar a todos los empleados en la búsqueda de ideas y soluciones innovadoras a los retos que periódicamente se propongan con un objetivo común: MEJORAR. La nueva plataforma de participación permite recoger propuestas de los empleados y publicarlas en un muro para que puedan ser conocidas y votadas por el resto de compañeros.

Se van a contemplar dos tipos de retos:

imPULSO INNOVADOR. Cada cuatrimestre está previsto proponer un reto con el objetivo de **implicar a los empleados en determinados procesos de innovación y mejora del Banco**. Toda la plantilla puede participar activamente proponiendo ideas y soluciones al reto planteado. Las ideas propuestas serán publicadas en la plataforma imPULSO Ibercaja para que puedan ser valoradas por el resto de compañeros. Un Comité de Innovación multidisciplinar (constituido para cada reto) analiza la viabilidad de los proyectos más votados y seleccionará entre ellos la iniciativa finalmente ganadora.



imPULSO SOLIDARIO. Facilita a las personas que forman la entidad la posibilidad de **reforzar y potenciar nuestra razón de ser: el compromiso social**. A finales de 2017 se lanzó junto con la plataforma el primer reto solidario, una convocatoria de proyectos sociales. El objetivo: **impulsar una Responsabilidad Social activa y participativa**, en la que sean los empleados quienes propongan, y elijan con sus votos, aquellos proyectos sociales que consideren relevante apoyar. En esta primera edición fueron presentados 95 proyectos sociales, siendo los tres más votados los afortunados que contarán con una aportación económica.

Además de estos tres grandes hitos destacan, entre otros, en este ejercicio:

» **Plan de Desarrollo Profesional** que culminará en 2018. Su finalidad, incrementar capacidades y fortalezas con el objetivo de mejorar la experiencia de nuestros clientes, poniendo el foco en la transformación de nuestras personas y de la cultura organizacional.

» **Sistema Integrado de Gestión de RRHH.** Implementación de un sistema que permite automatizar y ganar eficiencia en sus procesos, disminuyendo cargas administrativas, además de compartir y relacionar datos, mejorando los canales de comunicación.

» **Red de Delegados de RRHH**, se completa y consolida, contando ahora con siete delegados que dan cobertura a todos los territorios. Su objetivo la **cercanía**, se considera imprescindible realizar una **gestión personalizada y proactiva para conocer a las personas, sus capacidades, intereses y expectativas** y poder ofrecerles propuestas de valor a medida, escuchándoles y acompañándoles en su recorrido.



También han sido reconocidos 405 profesionales en este año, dentro de los encuentros propiciados por la nueva **cultura de reconocimientos** con motivo principalmente de dos programas: "Encuentro 25 años juntos. Gracias" y "Equipos Excelentes".



El modelo de personas incluye nuevas líneas de comunicación con campañas innovadoras creadas con la finalidad de hacer extensiva nuestra propuesta de valor a las familias.

Así, con la idea de promover el **acercamiento de hijos de empleados a la organización**, a la marca y a los valores de Ibercaja, se ha vuelto a lanzar la campaña **"Dibuja Ibercaja en tu Navidad"**, iniciada el pasado año. En esta edición, incidiendo en uno de los valores que más nos identifican **"el compromiso"**, se recibieron más de 370 obras de las que, tras una selección previa y un sistema de votación on-line abierto a todos los empleados, fueron premiados 20 finalistas.

En relación a las principales áreas de actuación en 2017 destacamos:

DESARROLLO DEL TALENTO

Ibercaja considera **el desarrollo profesional y personal de los empleados como un objetivo estratégico en el marco de la Gestión de Personas**. Se trata de formar y promocionar cada año al mayor número de profesionales, contribuyendo de forma activa al desarrollo del talento interno, como respuesta al dinamismo necesario para el desarrollo de la actividad y acorde a las expectativas y necesidades que el entorno demanda.

Entre la formación impartida es de destacar que 900 personas han sido beneficiarios en 2017 de la formación como Agentes Financieros Europeos (EIP) obteniendo la acreditación, y se ha iniciado la acreditación de 200 personas como Asistentes Financieros Europeos (EIA). Así, al finalizar el año la entidad contaba con **2.000 profesionales acreditados para el asesoramiento e información a clientes** en productos financieros, requisito exigido y vigente desde 2018 según la normativa MIFID II.

En Ibercaja el 66% de sus profesionales cuenta con titulación universitaria fundamentalmente en ámbitos como la economía y el derecho.



COMUNICACIÓN Y EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

La Entidad mantiene una **comunicación abierta y transparente** con las personas, facilitando información sobre las actuaciones realizadas desde el área de RRHH, divulgando temas de interés general para la plantilla, proporcionando e **impulsando canales y vías** que garanticen una adecuada comunicación con los empleados y fomenten su participación.

Entre los principales recursos para la comunicación interna contamos con:

	DESCRIPCIÓN
SERVICIO DE ATENCIÓN AL EMPLEADO	Empleados y jubilados pueden canalizar a través de este servicio sus dudas, consultas, peticiones de asesoramiento, solicitudes de financiación, etc.
ENCUESTAS DE CLIMA LABORAL	Canal de comunicación ascendente que permite conocer la opinión de los empleados sobre diversos aspectos del ámbito profesional.
BOLETÍN MENSUAL «RRHH INFORMA» (PERIODICIDAD MENSUAL)	Editado por la Dirección de RRHH, recoge todo tipo de indicadores de gestión de RRHH (nombramientos, ascensos, nuevas incorporaciones,...) y se divulgan temas de interés general para la plantilla a través de distintas secciones: ¿Sabes qué?, Preguntas Frecuentes, Grupo Cultural, Conducta y Ética, Recomendaciones en Prevención, Responsabilidad Corporativa, Medio Ambiente.
BUZÓN «DIRECTOR DE RRHH RESPONDE»	A través del Portal del Empleado, se puede contactar con la Dirección de Recursos Humanos y trasladar dudas, sugerencias, inquietudes...
GRUPO CULTURAL Y RECREATIVO	Donde se impulsan actividades lúdicas que favorecen la participación y relación social entre los empleados.
CRÓNICA IBERCAJA	Recursos Humanos colabora en cada número de la revista «Crónica Ibercaja» divulgando artículos de interés en el ámbito Personas.
PORTAL DEL EMPLEADO	Otro de los principales canales de comunicación con los empleados favoreciendo el flujo de comunicación descendente y ascendiente.
NORMATIVA-INFORMACIÓN DIARIA	Principales canales de comunicación descendentes que permiten informar en cada momento de las novedades relativas a Recursos Humanos (Concursos, Nombramientos, Acuerdos Laborales, Novedades Legislativas, Procedimientos Administrativos...)

Como datos significativos podemos destacar los más de 1,6 millones de accesos al portal del empleado, la elevada participación de los compañeros en las actividades organizadas por el grupo cultural, casi un 17%, o la fácil accesibilidad para realizar consultas al área de Recursos Humanos. Así, al Servicio de Atención al Empleado se plantearon 93 consultas a lo largo del año y 43 adicionales fueron directamente enviadas al buzón "Director RRHH Responde".

Por otro lado, hay que reconocer la **gran labor de difusión** impulsada en 2017 a través de los distintos canales sobre **«Normas de Conducta y Ética»** siempre con objeto de recordar aspectos relacionados con: integridad, tratamiento de la información, protección de datos, normativa sobre mercado de valores, prevención de blanqueo de capitales, etc.

DIVERSIDAD, IGUALDAD Y CONCILIACIÓN

G4 - DMA. G4 - LA2

Ibercaja impulsa de manera activa la igualdad de oportunidades, rechazando toda forma de discriminación, y está comprometida con la conciliación de la vida laboral y familiar de los profesionales que trabajan en la Entidad.

El posicionamiento de la mujer en puestos de responsabilidad avanza continuamente. En el año 2017 las vacantes concedidas a mujeres han sido en torno al 30% de las plazas de Director de Oficina, 61% de las de Subdirector y el 51% de las de Gerente de Banca Personal. El 51% de las promociones en 2017 correspondieron a mujeres.

Los empleados de Ibercaja pueden optar a medidas de conciliación como permisos, reducción de jornada y excedencias, algunas de las cuales amplían o mejoran las recogidas tanto en la legislación vigente como en el Convenio Colectivo. En el año se han acogido a dichas medidas 284 personas (239 reducciones de jornada, 43 maternidades y 2 excedencias por cuidado a familiares).


Directivas españolas piden medidas públicas y privadas para la igualdad

Éste año Ibercaja ha colaborado con Expansión en el evento "Liderazgo en Alza", donde un grupo de ejecutivas reunidas en el Observatorio Mujeres Directivas reflexionó sobre la situación actual de la presencia femenina en las empresas.

POLÍTICA RETRIBUTIVA

El **salario** de la plantilla está compuesto por las retribuciones fijas previstas en Convenio Colectivo para cada Nivel Profesional y por la retribución variable que percibe la plantilla destinada en la Red de Oficinas asociada a cumplimiento de objetivos. Además se abonan otras cantidades en concepto de complementos para determinados colectivos con funciones y responsabilidades concretas.



Los **Beneficios Sociales** que Ibercaja pone a disposición de los empleados mejoran las coberturas legalmente establecidas, superando los límites y prestaciones fijados por Convenio Colectivo. Se cuenta, entre otras, con ayudas para estudios, plan de pensiones, ayudas para guardería y formación de los hijos.

DIÁLOGO SOCIAL

Las relaciones laborales se fundamentan en el diálogo abierto y transparente con la representación de los empleados. En la representación sindical de la entidad participan 200 empleados vinculados a seis secciones sindicales.

Estas relaciones tratan de fomentar el compromiso mutuo, con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de los profesionales que trabajan en Ibercaja.

El 10 de abril de 2017 se inició un **proceso formal de negociación del ERE** en el que la Entidad trasladó a la representación laboral las causas de carácter económico, organizativo y productivo que motivan la necesidad de reducir y optimizar la estructura actual del Banco. El 9 de mayo de 2017 se encontró una solución negociada que permitió cumplir con las necesidades de ajuste y minimizar el impacto sobre el empleo. El proceso se ha desarrollado bajo el principio de voluntariedad como criterio prioritario. Con este proceso, Ibercaja mejorará sus niveles de eficiencia, productividad y rentabilidad.

Indicadores

SALIDAS TOTALES PACTADAS
590 empleados

SITUACIÓN 2017

SALIDAS
346 empleados
(314 POR EDAD, 32 DESVINCULACIONES)

CIERRES DE OFICINAS
98 oficinas
357 empleados afectados
(39 TRASLADOS, 32 DESVINCULACIONES)

SITUACIÓN PREVISTA PARA 2018

SALIDAS
244 empleados
(227 POR EDAD Y CUPO RESTANTE)

PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

Ibercaja está comprometida con la seguridad y protección de sus empleados, procurando su bienestar y salud laboral, minimizando riesgos y asignando los recursos precisos para el desarrollo de las actividades preventivas.

Ibercaja también **fomenta los hábitos de vida saludable** desde su grupo cultural, contando con personas muy vinculadas a actividades deportivas, prueba de ello son sus 12 modalidades deportivas en las que se participa activamente, y también la gran afición a participar en las distintas maratones que se organizan localmente.

Por otro lado, se cuenta también con una sección específica en uno de los boletines internos, en el que, con carácter mensual, se recogen recomendaciones para el cuidado de la salud como por ejemplo: cómo prevenir catarros, buenos hábitos cardiosaludables o información sobre la importancia de una alimentación sana.

¿CÓMO SE APLICA ESTA POLÍTICA EN IBERCAJA?

Contando con un Servicio de Prevención Propio para prestar apoyo técnico especializado a toda la organización en materia de Prevención de Riesgos Laborales, medicina del trabajo y ergonomía, promoviendo la vigilancia de la salud, a través de reconocimientos médicos periódicos, campañas de vacunación e información.

Mediante la constitución de un **Comité de Seguridad y Salud Laboral**, cuya función primordial, además de verificar el cumplimiento de la normativa, es la consulta regular y periódica de la Entidad en materia de Prevención de Riesgos.

La participación de los empleados en esta específica materia se realiza a través de los **"Delegados de Prevención"**. El número de los designados por y entre los representantes de los trabajadores es de 13,

A través de la elaboración y aplicación del **Plan de Prevención de Riesgos Laborales** y de las correspondientes evaluaciones y reevaluaciones de riesgos.

Formando e informando a los empleados sobre los riesgos de su actividad, a través de la realización de cursos en materia de prevebción y de campañas de divulgación por distintos canales.



IV Carrera de las empresas ESIC

COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

G4-DMA, G4-2, G4-12, G4-13, G4-26, G4-27, G4-56, G4-EN32, G4-LA14, G4-HR10, G4-SO9

La interacción y el diálogo con los proveedores son aspectos claves para potenciar una relación estable y enriquecedora, basada en la ética, la transparencia y el estricto cumplimiento de los compromisos pactados.

Ibercaja promueve relaciones de compromiso mutuo con sus proveedores y les traslada sus principios de gestión responsable. Los proveedores son claves para Ibercaja, ayudan a cumplir los objetivos estratégicos, proporcionándole equipamientos, asistencia técnica y los suministros que hacen posible el desarrollo de su actividad.



COMPROMISOS CON LOS PROVEEDORES:

TRANSPARENCIA. Garantizar transparencia en las contrataciones.

CALIDAD Y COMPETENCIA. 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.

POLÍTICAS. 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...).

APOYO A EMPRESAS. 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.

IBERCAJA BASA LA VALORACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS:

Máxima calidad
del producto y servicio

Condiciones económicas,
capacidad de respuesta y resolución de incidencias

Experiencia en la relación y prestigio en el mercado

Concurrencia y transparencia en la elección

Diversificación de suministradores

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 que deben asumir sus suministradores dentro del proceso de Evaluación y Homologación de Proveedores.

En 2017 se han evaluado 149 proveedores, de los cuales han renovado su homologación 98 y la han obtenido por primera vez 46. Hay que considerar que los **proveedores homologados** suponen un 88% del volumen total de expedientes de compras gestionados.

La casi totalidad de los proveedores homologados tiene carácter nacional y sus contratos están regulados internamente, teniéndose que ajustar a criterios, objetivos y procedimientos normalizados. A su vez se establecen mecanismos de control para garantizar dicho cumplimiento y asegurar que se lleven a cabo los compromisos asumidos.

La gestión administrativa derivada de estos procesos se realiza de forma electrónica, agilizando el pago de facturas y reduciendo los consumos de papel.

En mayo de 2016 se puso en marcha el **Portal de Proveedores**. Durante 2017 se ha llevado a cabo una evolución en el proceso de homologación, realizándose adicionalmente una evaluación del riesgo de los proveedores, para valorar y tomar medidas proactivas de cara a su mitigación.



PROVEEDORES

149	98	46
EVALUADOS	RENOVADOS	NUEVOS

OTROS ASPECTOS DESTACADOS EN 2017 HAN SIDO:

» Centralización de la gestión de tasaciones para la valoración de los inmuebles adjudicados y de los que garantizan operaciones, dando cumplimiento a la Circular 4/2016.

» Incremento en la contratación de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo.

» Incremento en la contratación de energía de origen renovable.

COMPROMISO CON ACCIONISTAS E INVERSORES

G4-DMA, G4-2, G4-26, G4-27, G4-58

El reto para responder a las necesidades y expectativas de accionistas e inversores pasa por construir relaciones de confianza basadas en la comunicación e información transparente y honesta.

Llevar a cabo actuaciones de interés relevantes y facilitar información adecuada y necesaria para su valoración son claves estratégicas en nuestra relación con actuales y potenciales accionistas e inversores.



Durante el 2017, Ibercaja ha seguido trabajando para conseguir un conocimiento más profundo de la Entidad por parte de todos los agentes de los mercados financieros.

La Entidad ha seguido apostando por la **transparencia** con la publicación periódica en su página web de **presentaciones corporativas**, en las que se analizan las principales magnitudes financieras así como los avances estratégicos. La web corporativa cuenta con una sección específica destinada a inversores y accionistas, con información para este grupo de interés sobre gobierno corporativo, hechos relevantes, evolución económico-financiera, calificación crediticia, emisiones, etc., conforme a los últimos requisitos de la legislación española sobre sociedades y buenas prácticas de gobierno corporativo, y con un canal destinado a las consultas o sugerencias de este colectivo a través del buzón **investors@ibercaja.es.**

También en la **web corporativa**, se ha comenzado a facilitar periódicamente, en formato hoja de cálculo, información sobre los principales **indicadores financieros y operativos** de la Entidad que incluyen entre otros la cuenta de resultados, el balance, la evolución de los recursos y crédito de cliente y la posición de solvencia. El tráfico de visitas a lo largo del año de dicha web ha sido de 3,2 millones lo que supone un incremento de un 20% respecto al **año anterior**.

Además, Ibercaja ha participado en distintos **foros internacionales de inversión**, como el Barclays European Financials Capital Summit, en los que se ha podido explicar la evolución reciente del negocio y las perspectivas del Banco.

COMPROMISOS CON LOS ACCIONISTAS E INVERSORES:

IGUALDAD. Garantizar la igualdad de 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.

DIÁLOGO ADECUADO. Establecer canales de diálogo adecuados, que les permitan ser atendidos con agilidad y calidad y de forma personalizada.

CONFIDENCIALIDAD. Proteger en los términos previstos la confidencialidad de los datos que puedan aportar los accionistas e inversores.

LAS ACTUACIONES DE MAYOR RELEVANCIA DEL AÑO, DESDE EL PUNTO DE VISTA INVERSOR, FUERON:

» La venta de una cartera de 489 millones de euros de préstamos promotor que representó en el año, en relación a marzo, una reducción del 36% del saldo total de financiación a promotores inmobiliarios dudosa.

» La amortización anticipada de la ayuda pública recibida por Caja3, sin ampliaciones de capital y sin vender activos estratégicos.

Todos estos logros consiguieron que, a pesar del contexto de incertidumbre de los mercados financieros en relación al sistema financiero español, la percepción de los inversores del perfil de riesgo de Ibercaja Banco mejorara, reduciéndose el diferencial de la emisión de Tier II de Ibercaja Banco, a lo largo de 2017, en casi 250 puntos básicos.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

G4-2, G4-14, G4-26, G4-27, G4-35, G4-36, G4-42, G4-44, G4-46, G4-47, G4-EC2, G4-DMA

Consciente y sensible a su impacto ambiental, Ibercaja asume su compromiso responsable, ocupándose de la protección ambiental de forma sistematizada y transparente.

Como empresa consciente del impacto que genera en su entorno, Ibercaja adquirió el compromiso de preservar y proteger el medio natural como una de las contribuciones más importantes, necesaria para favorecer el desarrollo sostenible y como vía para garantizar la calidad de vida de futuras generaciones.

La Entidad cuenta desde 2007 con un **Sistema de Gestión Ambiental** basado en la **Norma ISO 14001**. El sistema se ha revisado por completo en 2017 y se ha adaptado a la actualización de la norma en su versión 2015 (ISO 14001:2015).



COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE

La **certificación** de nuestro edificio sede avala la eficacia del Sistema de Gestión implantado conforme a la norma actualizada. El Sistema cuenta con un **Comité de Medio Ambiente** (integrado por responsables de las principales unidades implicadas en la gestión ambiental) que se ocupa de la implantación, mantenimiento y optimización del sistema.

Con foco en la **protección** del medio ambiente se han revisado en este año todos los procesos del sistema, destacando como aspectos significativos: la realización del análisis del **contexto** e identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas, la evaluación de aspectos ambientales considerando la perspectiva del **ciclo de vida** y también se han considerado los **riesgos y oportunidades** medioambientales.

POLÍTICA AMBIENTAL. Los principios de actuación que rigen en la Entidad en materia de medio ambiente se recogen en la Política Ambiental, que es pública y está disponible en la web corporativa y en la normativa interna.

PRINCIPIOS. Entre dichos principios se encuentran los relativos a la protección del medio ambiente, el cumplimiento de los requisitos legales y voluntarios asumidos en esta materia y la mejora continua en la eficacia y desempeño ambiental de la organización.


AENOR

Certificado del Sistema de Gestión Ambiental

GA-2007/0451

IBERCAJA BANCO S.A.

En relación a la **comunicación interna**, destacamos la información publicada en los **boletines informativos** internos **Crónica** y **Recursos Humanos Informa**. Además, se cuenta con una **Guía de Buenas Prácticas Ambientales,** que contiene un conjunto de sencillas indicaciones y pautas encaminadas a promover el respeto al entorno en el ejercicio de la actividad profesional.

En cuanto a **comunicación externa** hay que destacar el espacio que la **Web Corporativa** dedica a esta materia, difundiendo la Política Ambiental así como las iniciativas y actuaciones que se ponen en marcha. También, una vez al año, coincidiendo con este **Informe Anual**, se hacen públicos indicadores conformes a las directrices de la **Global Reporting Initiative (GRI)**, verificados externamente.

El Sistema de Gestión Ambiental cuenta con un equipo impulsor de iniciativas, el **Equipo de Medio Ambiente**, formado por unos 20 voluntarios de distintas unidades, que sugieren y recopilan posibles actuaciones en el ámbito de la protección medioambiental, impulsando su puesta en marcha.

Con su visión transversal y el apoyo del Comité de Medio Ambiente, este año han iniciado un proyecto de trabajo por equipos, con tres focos prioritarios:

» **Difusión ambiental**: para identificar nuevos canales de difusión, nuevos contenidos y formas de comunicar interna y externamente.

» **Rincón verde**: para mejorar la segregación y el reciclaje de residuos, buscando posibles sinergias con aspectos sociales.

» **Consumo de papel**: con la finalidad de impulsar grandes avances en el cambio de hábitos en el consumo de papel para lograr su reducción significativa.

Los equipos se autogestionan, contando con un coordinador que dinamiza su funcionamiento, y traslada las propuestas concretas para su valoración. A través de los distintos canales de información interna se comunican a la organización las actuaciones que se van implementando.



Las principales líneas de actuación en 2017 son:

GESTIÓN DE RESIDUOS

- La gestión de residuos se consolida centralizadamente, contando desde hace año y medio con la figura del **Coordinador de Gestión de Residuos**.
- Se continúa con las labores de **sensibilización** y concienciación de colaboradores para favorecer la recogida selectiva de los residuos generados en nuestras instalaciones.
- Con la finalidad de ganar eficiencia, se trabaja en minimizar los desplazamientos ocasionados por la gestión de residuos. Un ejemplo es el acondicionamiento de dos almacenes existentes, que se han dado de alta, en los respectivos registros de las CCAA, como **nuevos centros productores de residuos**: uno en Burgos y otro en Badajoz.
- Se incrementa el **control y seguimiento** operacional, documental y administrativo con los gestores de residuos. Asimismo, se establecen o actualizan los contratos con gestores, necesarios para el tratamiento del traslado de los residuos.
- Se han identificado y seleccionado **nuevos gestores de residuos**. También se han seleccionado nuevos proveedores de servicios integrados mediante licitación, recogiéndose entre los requisitos necesarios para acceder a concurso todas las obligaciones derivadas para la adecuada gestión de residuos.
- Se reutiliza el **mobiliario** reacondicionándolo y evitando así residuos innecesarios.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

- Incorporación de **iluminación de mayor eficiencia** energética:
  - En el edificio sede: en la oficina principal y también en porches y farolas.
  - En las oficinas: se continúa con la sustitución de rótulos por otros con iluminación LED y de carteleras con luz por otras sin iluminación.
- Se han instalado equipos de **climatización** de alta eficiencia energética tanto en renovaciones como en nuevas instalaciones y se han colocado vinilos y estores en algunas ventanas para ganar en optimización energética.
- Se ha intervenido para incrementar el porcentaje de utilización de **energía limpia**, consiguiendo que la totalidad de la energía consumida en el edificio sede provenga de fuentes de energía renovables, energía verde.



EMISIONES

Con idea de incorporarnos a medio plazo al registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del MAPAMA (Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente) utilizamos su calculadora para el cálculo de las emisiones CO2 de alcance 1+2: **Huella de carbono.**

Actuaciones en 2017 para reducir el volumen de emisiones:

» Se ha seguido cuidando la optimización del número de viajes que tienen que realizar los gestores de residuos, minimizando así los desplazamientos por retiradas.

» Ha continuado la tendencia de reducción del número de valijas desplazadas iniciada el año anterior.

» Se ha incrementado el número de asistencia a reuniones por vídeo o audio conferencias.



OTRAS ACTUACIONES VINCULADAS A GESTIÓN AMBIENTAL:

» Se ha realizado el **cambio de la señalética de emergencias** del Edificio Sede.

» Se han realizado **obras** de gran envergadura en las oficinas, que han supuesto por un lado reformas y aperturas de nuevos centros, y por otro cierres y reacondicionamiento de oficinas.

» Con la consideración del entorno, se han adecuado algunos **accesos a oficinas** para eliminar **barreras arquitectónicas**, bien mediante obra o con rampas o elevadores portátiles.

» **Donaciones**: Derivada de la organización y clasificación del material existente en nuestros almacenes, se han realizado pequeñas donaciones de mobiliario y fotocopiadoras atendiendo a solicitudes recibidas de asociaciones sin ánimo de lucro. (De forma habitual, todo el mobiliario y material informático es reutilizado para el equipamiento de la red de oficinas de la Entidad.)

» Se ha participado en las iniciativas "Hora del Planeta" y en la Comunidad por el Clima.

» Se ha lanzado una campaña de concienciación para recordar la **importancia del uso responsable del agua "H2OFF"**, coincidiendo con el Día Internacional del Agua.



Asimismo, Ibercaja, consciente de que los consumidores son cada vez más sensibles con el medioambiente, los factores sociales y la sostenibilidad y demandan productos que den respuesta a estos criterios, cuenta dentro de su cartera con productos que contribuyen al cuidado del medioambiente y al desarrollo de la sociedad, entre los que destacan los siguientes:

» **Plan Ibercaja de Pensiones Sostenible y Solidario**, que además de seguir estrategias de inversión sostenible, dona una parte de la comisión de gestión a proyectos sociales y medioambientales. Actualmente, el Plan apoya un proyecto de Conservación de la Amazonía y desarrollo de las comunidades locales en Madre de Dios, Perú.

» **Renting ecológico**, que tiene como objetivo potenciar la utilización de vehículos que favorezcan la eficiencia energética.

COMPROMISO
CON LA SOCIEDAD

G4-DMA, G4-2, G4-26, G4-27, G4-EC8, G4-SO1

Una cultura consolidada en base a su sensibilidad social y un compromiso centenario de contribución al desarrollo socio-económico de nuestras zonas de actuación, conforman las bases de un Banco sensible a las necesidades sociales y al desarrollo de su entorno.





IBERCAJA ASUME LOS SIGUIENTES COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD

DESARROLLO DEL TERRITORIO. Contribuir al desarrollo del territorio, apoyando al tejido productivo y estableciendo canales de colaboración y diálogo con los agentes locales.

ADAPTACIÓN A LAS NECESIDADES. 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.

INCLUSIÓN FINANCIERA. Apoyar la inclusión financiera dando un servicio global y favoreciendo el acceso a los servicios financieros de aquellos colectivos que puedan tener más dificultades.

ACCESIBILIDAD. Facilitar soluciones financieras presenciales o a distancia, para impulsar la máxima accesibilidad a sus productos y servicios.

EDUCACIÓN FINANCIERA. Favorecer 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.

VOLUNTARIADO. Promover y apoyar la participación de los empleados en iniciativas de voluntariado corporativo que repercutan positivamente en la sociedad.

COLABORACIÓN. Colaborar con organizaciones, entidades y reguladores que desarrollan actuaciones socialmente responsables, sensibilizar y difundir buenas prácticas.

COMPROMISOS. 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.

Las actuaciones más destacadas llevadas a cabo desde Ibercaja en el ámbito social en 2017 han sido:

EDUCACIÓN FINANCIERA

El **Programa de Educación Financiera**, llevado a cabo por la Fundación Ibercaja, da respuesta desde 2013 al compromiso el Banco con el Plan de Educación Financiera Nacional, liderado por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Su objetivo: promover una "alfabetización financiera" básica para todos los ciudadanos".

El programa que actúa sensibilizando y formando, se lleva a cabo de forma global en todas las provincias donde Ibercaja desarrolla su actividad y se extiende a todo el territorio nacional a través de la **plataforma aulaenred.ibercaja.es**. Todas las actividades del programa son gratuitas. El programa cuenta con numerosos reconocimientos y realiza más de un 70% de las acciones de carácter presencial, contando desde su inicio con más de 26.000 participantes en sus acciones programadas.

La clave para conseguirlo y poder dar cobertura a población de todas las edades se basa en el establecimiento de **convenios de colaboración** específicos. Concretamente se colabora con el Colegio de Economistas de Aragón (en el caso de las acciones dirigidas a universitarios); la Asociación de Profesores de Secundaria de Aragón - ADESDAR y la Asociación de Profesores de Secundaria de Madrid - ADESMAD (para las dirigidas a escolares de Secundaria, Bachillerato y ciclos formativos, así como para la formación de profesores), y con la Fundación Piquer (en actividades dirigidas a escolares de Primaria y Secundaria).

Los principales hitos en 2017 son:

- La revista **Actualidad Económica** ha otorgado el **1º Premio Adultos** por la iniciativa "Educación Financiera: Cómo impartir educación financiera e iniciativa emprendedora en secundaria". La iniciativa tiene por objeto facilitar a los docentes herramientas y contenidos para complementar el currículo LOMCE en el aula.

- **Día de la Educación Financiera**: los centros de la Obra Social de Ibercaja se sumaron a la celebración de este día con programación para escolares y público en general a lo largo de toda una semana.



- También se han organizado las **"Jornadas Voluntariado Ibercaja"**, este año en Madrid, para la preparación de voluntarios que quieren impartir los Talleres de Finanzas Básicas dirigidos al público en general. El programa de actividades presenciales se complementa con el "Curso para formadores de ONG".

VOLUNTARIADO

El **Voluntariado Corporativo**, gestionado por la Obra Social de la Fundación Ibercaja, incluye a todos los empleados que, con carácter voluntario, quieran participar en las distintas líneas de actuación que se coordinan: talleres, acompañamiento emocional, actividades lúdicas y sensibilización.

El programa de Voluntariado cuenta en 2017 con un total de 453 voluntarios, lo que supone un incremento del 11% en el número de voluntarios con respecto al año anterior. Cabe destacar que las personas de reciente incorporación al programa son en su gran mayoría empleados en activo.

Entre las actuaciones más significativas del año se pueden citar:

- Colaboración en el Give and Gain "7ª Semana Internacional del Voluntariado Corporativo" organizado por Forética.
- Participación en Madrid, junto a voluntarios de 44 empresas, en la actividad de sensibilización para empresas y voluntarios "Día Solidario de las Empresas" organizado por la entidad Cooperación Internacional.
- Puesta en marcha del Programa "Acompáñame" en el Hospital Provincial Santa Mª de Gracia de Zaragoza. Esta acción voluntaria tiene por finalidad acompañar como guías a las personas mayores o en situación de desorientación o vulnerabilidad, hasta llegar a su consulta destino dentro del hospital.
- Participación y colaboración en la promoción y organización del Primer Congreso de Voluntariado Autonómico de Aragón impulsado por el Gobierno de Aragón con el objetivo de fomentar, dar visibilidad y reconocer la labor del voluntariado, así como para actualizar conocimientos y mejorar su gestión.
- Gran recogida de alimentos: más de 275 empleados voluntarios de Ibercaja han participado en la campaña "La Gran Recogida" organizada por los Bancos de Alimentos de Zaragoza, Huesca, Teruel, Guadalajara, Logroño y Madrid.



MEDIO AMBIENTE

El **Programa de Educación Ambiental**, que se lleva a cabo en colaboración con el Programa Red Natural de Aragón, trabaja en cuatro líneas de actuación: información, asesoramiento, sensibilización y experimentación. Su finalidad es fomentar el interés por la conservación de la naturaleza y conseguir el respeto por el medio ambiente mediante el conocimiento del patrimonio cultural de Aragón y de sus espacios naturales protegidos. Se lleva a cabo en 20 centros de interpretación.

EMPLEA-T Y EMPRENDE

El programa de alto rendimiento, en este su sexto año de funcionamiento, se ha consolidado como r**eferente para todas aquellas personas que desean llevar adelante una idea o proyecto empresarial de principio a fin, con un alto nivel de excelencia.**



Unos 30 colaboradores y mentores dinamizan los cinco niveles formativos desarrollados en 2017: Inicia-T, Desarrolla-T, Acelera-T, Capacita-T, y Especializa-T. Más de 275 emprendedores involucrados en otros tantos proyectos siendo la formación, el mentoring, la financiación y la aceleración los cuatro pilares en los que el programa les apoya. Los proyectos han sido desarrollados especialmente en Zaragoza, La Rioja y Guadalajara y han dado lugar a la consolidación de más de 95 nuevas empresas. Desde el inicio del programa se han financiado 57 proyectos por un total de casi 1,4 millones de euros.

Dentro del proyecto destacamos:

» **La Terminal:** es un espacio de incubación y aceleración empresarial del Ayuntamiento de Zaragoza gestionado por la consultora Hiberus Tecnología, en colaboración estratégica con Ibercaja. Unos 120 emprendedores trabajan a diario en La Terminal cuyo nivel de ocupación es del 100%. El programa facilita contenidos formativos, acompañamiento estratégico, consultorías, mentoring, financiación y un programa de aceleración exclusivo para los proyectos incubados. En 2017 unos 750 niños entre 10 y 12 años del Programa Aprendiendo a Aprender visitaron las instalaciones.

» **Aprendiendo a Emprender** (Aragón y Rioja): la implicación en este proyecto de la Fundación Ibercaja cumple 7 años de funcionamiento. El programa se dirige a alumnos de 5º y 6º de Primaria, fomentando el espíritu emprendedor, la autonomía y la iniciativa personal con la creación de cooperativas escolares. Los profesores y alumnos participan en un proceso de formación en emprendimiento cuya organización y materiales de apoyo son proporcionados por Ibercaja. Cerca de 2.200 alumnos de 43 colegios han participado en el programa.



» **Ibercaja Transnnova**: segundo año del programa formativo fruto de la experiencia acumulada en el trabajo con metodologías de emprendimiento aplicadas a startups, dirigido a empresas con necesidad de rediseñarse e innovar en su modelo de negocio y con aspiraciones de ser ágiles y ligeras como una startup. Cuenta con la participación de personas de empresas de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional y con la colaboración de prestigiosos expertos del mundo empresarial.

OTROS HITOS 2017:

» Convenio con Asociación de Jóvenes Empresarios de Aragón

» Convenio con Gobierno de la Rioja: Agencia de Desarrollo – Emprenderioja

» Convenio con Fundación CEEI Guadalajara

» Convenio con Fundación Emprender de Aragón

» Organización junto con Etopía y Centro de Arte y Tecnología en el Premio Joven Empresa Innovadora

» Organizado junto a AJE Zaragoza de la jornada "TendUP"

» Participación como miembro del Comité de Expertos del Programa de Emprendimiento de Industrias Culturales y Creativas, organizado por el IAF.

» Apoyo al lanzamiento de la cuarta edición del Título Experto Universitario en Asesoramiento a Emprendedores, organizado por la Fundación Emprender en Aragón a través de la Cátedra Emprender de la Universidad de Zaragoza.



CAMPAÑAS FIN DE AÑO

CAMPAÑA SOLIDARIA

"El Poder de Ayudar" ha sido el eslogan en esta tercera campaña solidaria de la Obra Social de Ibercaja para colaborar con el programa de inserción laboral de Cáritas "Sumando Empleo" para contribuir a **mejorar la situación laboral de las personas en riesgo de exclusión social**, así como su calidad de vida y la de sus familias. Durante las tres semanas y media de duración de esta iniciativa se han recaudado 60.395 euros a través de las donaciones de clientes y empleados de Ibercaja, importe superior al del año anterior.



Además, la campaña se completó con acciones impulsadas desde los Centros de la Obra Social de Ibercaja de Aragón, La Rioja y Guadalajara. Durante todo el mes de diciembre han realizado numerosas actividades solidarias a beneficio de ONGs y entidades sociales de sus respectivas localidades, entre las que se incluyen donación de alimentos, ropa, juguetes y material escolar.

CAMPAÑA "UNA SONRISA POR NAVIDAD"

Ibercaja participó en diciembre de 2017 en la campaña organizada por la organización sin ánimo de lucro Cooperación Internacional **"Una Sonrisa por Navidad"**, que tiene como objetivo conseguir juguetes para niños sin recursos en Navidad.

Durante la campaña se recogieron **más de 400 regalos** entregados por empleados de Ibercaja. La recogida de regalos se realizó en Madrid, Burgos, Badajoz y Zaragoza y los voluntarios de Ibercaja participaron entregando los regalos a niños en riesgo de exclusión de estas ciudades, en colaboración con entidades sociales locales.



CAPACITANDO PARA TRABAJAR

Ibercaja a través de su Fundación ha apoyado la **integración laboral de personas con capacidades diferentes** para lograr una sociedad más igualitaria e integradora. Este año se ha contribuido con más de 375.000 euros, apoyando 24 proyectos en toda España, como la planta de transformación de verduras, hortalizas y frutas de ATADES Zaragoza; el huerto ecológico-invernadero de ASISPAZ para personas con discapacidad; el proyecto de formación y atención a personas con discapacidad "Brújula", de la Fundación Juan XXIII; el servicio de apoyo al empleo de la Asociación Down Huesca, o la ayuda a la Fundación Dolores Bas para la contratación de una persona con discapacidad en el Economato social de Badajoz, entre otras.

PROYECTOS SOCIALES

La Fundación Ibercaja lanza la **12ª Convocatoria de Proyectos Sociales** para lograr una sociedad más equilibrada, con mayor igualdad de oportunidades, y especialmente sensible con las personas más desfavorecidas a través del apoyo a programas que defienden su derecho a la vivienda, a la salud, a la alimentación, al trabajo y a la educación. Con sus doce ediciones, la Fundación Ibercaja ha otorgado ayudas a 2.678 asociaciones, por valor de casi 31 millones de euros.

Este año 2017, la Fundación Ibercaja aúna sus esfuerzos con el resto de Fundaciones Accionistas en una convocatoria nacional dividida en cuatro partes:

- Convocatoria 2017 Ibercaja de Proyectos Sociales (España menos Aragón, Extremadura y Castilla y León)
- Convocatoria 2017 CAI-Ibercaja de Proyectos Sociales (Aragón)
- Convocatoria 2017 Caja de Badajoz-Ibercaja de Proyectos Sociales (Extremadura)
- Convocatoria 2017 Cajacírculo-Ibercaja de Proyectos Sociales (Castilla y León)



Por otro lado, el Banco ha puesto en marcha por primer año un sistema de participación para la realización de una campaña interna de apoyo social, a través de la participación de sus empleados.

En el proyecto, denominado **Impulso Solidario**, se presentaron 95 candidaturas por los propios empleados, que exponían proyectos sociales vinculados a personas desfavorecidas en riesgo de exclusión o con problemas de salud.

La selección de los tres proyectos elegidos, que recibirán una aportación económica de 10.000 euros, ha sido realizada mediante un sistema de votación con la participación del 65% de la plantilla. Los tres proyectos con mayor número de votos recibieron, según se establece en la convocatoria, una ayuda económica de 10.000 € cada uno, que les otorgan Ibercaja Banco, Fundación Ibercaja e Ibercaja Pensión (colaboración del Plan Ibercaja de Pensiones Solidario y Sostenible).



imPULSO Solidario



SERVICIOS DIGITALES

La Fundación Ibercaja tiene como objetivo, a través de sus servicios digitales, **facilitar herramientas y contenidos para lograr una sociedad digital más inclusiva**. De este modo se alinea con la misión de contribuir al desarrollo económico, social y cultural de la sociedad. Una sociedad fuertemente influenciada por la presencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que hace que nuestros usuarios decidan dónde, cómo, cuándo y cómo participan en nuestros servicios y actividades.

Los servicios que se ofertan son:

» **IBERCAJA ORIENTA.** Una plataforma de orientación educativa con todo lo imprescindible para poder elegir los itinerarios formativos y los estudios universitarios.

» **IBERCAJA AULA EN RED.** El servicio web para la comunidad educativa con actividades, recursos y aplicaciones con las que docentes, padres y alumnos pueden potenciar el trabajo en el aula.

» **EMPRESA COMPETITIVA DE IBERCAJA.** Una plataforma para mejorar la competitividad de nuestras empresas con información sobre buenas prácticas empresariales, artículos, ponencias…

» **IBERCAJA DOCUMENTA - EMPRESA AGROALIMENTARIA.** Servicio de información y documentación para el sector agrícola y ganadero.



CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL IBERCIDE

Es el centro de referencia de la Obra Social para el mundo de la empresa; pone énfasis en potenciar la capacidad de innovación, transformación y el aprendizaje continuo de las empresas. Lo aborda desde distintos puntos de vista: **desarrollo de personas** a través de programas de liderazgo y coaching, la capacitación emocional o programas de mindfulness y, en el ámbito de la **innovación en los modelos de negocio**, con el programa Ibercaja Trannsnnova, dirigido a equipos directivos.

Para la **alta dirección y estrategia**, el Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial dispone de cursos a través del IE Business School y del Instituto Internacional San Telmo, mientras que de cara a la **transformación digital** Ibercide imparte formación procedente de ESIC Business y Marketing School e ICEMD.

También se realizan jornadas con distintos profesionales y empresas con distintos enfoques. Entre ellas destacan la **II Jornada Ibercide RSC** "La RSC, gestión total y rentabilidad sostenible", jornada de aprendizaje en la que organizaciones líderes de distintos sectores comparten su experiencia de gestión de la RSC, intercambiando buenas prácticas.

CONVENIOS CON LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

La Fundación Bancaria Ibercaja junto con la Fundación Caja Inmaculada firmaron dos convenios de colaboración con la Universidad de Zaragoza para **fomentar la investigación y la movilidad de estudiantes**. Entre las dos fundaciones aportan 265.000 euros para impulsar el desarrollo social y económico a través de la financiación de proyectos de investigación y estancias en el extranjero.



PATROCINIOS Y COLABORACIONES:

Ibercaja colabora de forma destacada con **patrocinios** en diversas actividades, muchas de ellas enfocadas a la **sensibilización por la cultura** y la incorporación de **hábitos saludables** en la población en general y entre los jóvenes en particular.

DEPORTE. La Entidad ha participado en 2017 en diversos acontecimientos deportivos como:

- Los Trofeos Ciudad de Zaragoza (acuerdo firmado con Zaragoza Deporte Municipal, 26 eventos de distintas disciplinas deportivas, 32.000 espectadores).

- Eventos de alta participación como el Cross Atapuerca, la Maratón de Patinaje de Madrid, la Quebrantahuesos, el Maratón de Madrid y Zaragoza, la Media Maratón Zaragoza y Sevilla, la 10 K de Valencia, la Cursa del Nassos, entre otras.

- Más de 13.500 personas han participado en las **Carreras Populares Ibercaja por la Integración**. Organizadas y patrocinadas por el Banco, tienen la particularidad de que la Entidad, además, dona un euro por cada participante, cantidad que ha repartido entre los Bancos de Alimentos de Zaragoza y Huesca y Cáritas Teruel.

- Colaboración en la venta de entradas a eventos con fines sociales: partido ASPANOA, concierto AMACGEMA, concierto en la Academia General Militar a favor de la Santa Hermandad del Refugio.

- Premio a la Empresa Patrocinadora en la Gala del Deporte Aragonés.

- Patrocinios relacionados con el fomento del deporte base y la escuela: federaciones, categorías inferiores y escuelas de clubes deportivos, escuelas de esquí, juegos deportivos en edad escolar, día del minibasket y día del deporte en la calle.

- Patrocinio de las escuelas de esquí de Candanchú, Cerler, Valdelinares, Formigal, Panticosa y Sierra de Gúdar, lo que ha permitido que los clientes se beneficien de un descuento en los servicios contratados.

- Carrera Corporativa (ESIC Zaragoza). Patrocinio, record de participación de empleados de Ibercaja y premio por ser la tercera empresa con mayor participación.





CULTURA. Ibercaja colabora en la difusión de la cultura y en este año ha distribuido a través de su servicio de venta de entradas 850.000 entradas en más de 500 eventos.

OTRAS COLABORACIONES. Ibercaja mantiene convenios y acuerdos de colaboración:

- Con diferentes Administraciones públicas para mejorar la gestión de estas con el ciudadano en materias como tramitación de matrículas universitarias, recaudación de diferentes impuestos, gestión de tributos o establecimientos de convenios para la mejora productiva de los jóvenes, etc.

- Con la Secretaria General de Industria y de Pequeña y Mediana Empresa, Cersa y Cesgar para el establecimiento de una línea de financiación de 500 millones de euros destinados a financiar a las Pymes.

- Con Sociedades de Garantía Recíproca de diferentes territorios con el objetivo de acercar la financiación al tejido productivo a través de las pequeñas y medianas empresas (Avalia, Avalan, Sonagar...).

- Se ha renovado el convenio de prestación de servicios financieros con la Generalitat Valenciana.

- Patrocinio de la Fundación ECOMAR para impulsar el cuidado de las costas y el medio ambiente marino.



CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS


iberCaja

CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS

En un año exigente para el sector bancario, tanto desde el punto de vista del negocio como por la presión regulatoria y la fuerte competencia entre entidades, el Grupo ha avanzado en su "hoja de ruta estratégica" marcada por el Plan 2015-2017.

El **grado de consecución de los objetivos** que hace tres años se señalaron ha sido **satisfactorio:** muchas de las metas se han alcanzado plenamente y respecto a otras el avance es significativo.

En el ciclo finalizado se ha completado con recursos propios la devolución de las ayudas públicas, recibidas por Caja3; se ha puesto en marcha un ambicioso plan de digitalización de los procesos internos y de impulso a los canales más vanguardistas de relación con el cliente; se están ejecutando planes de crecimiento comercial en territorios de elevado potencial de negocio, especialmente enfocados al segmento de pymes, y se ha fortalecido la reconocida posición que el Grupo tiene en la industria de gestión de activos.

Ibercaja ha demostrado en el ejercicio su capacidad de generar resultados en un escenario de tipos de interés extremadamente bajos, que incide negativamente sobre el margen financiero. Los ingresos recurrentes crecen marcando un cambio de tendencia respecto a periodos anteriores, los activos improductivos descienden notablemente y se ha acrecentado la liquidez y la solvencia, aplicando la política de prudencia que ha presidido tradicionalmente la trayectoria de la Entidad.

Durante 2018 se seguirá trabajando para impulsar la posición competitiva del Grupo, mejorar la rentabilidad avanzando hacia los niveles exigidos por el mercado y fortalecer las ratios de solvencia, todo ello teniendo la excelencia en el servicio al cliente como guía de la gestión. Las principales palancas para alcanzar estas metas son:

▶▶▶

ACELERAR EL CRECIMIENTO DEL NEGOCIO:

» Mejorar la cuota en los mercados de recursos minoristas, especialmente en productos fuera de balance, con estrategias diferenciadas por regiones geográficas y clientes.

» Seguir desarrollando los Planes Territoriales encaminados a impulsar las zonas con mayor potencial de crecimiento y realizar acciones de mejora en aquellas donde la Entidad tiene una posición consolidada.

» Dar continuidad a los Planes de Banca de Empresas, Banca Personal y Banca Privada, segmentos que generan una mayor rentabilidad.

» Ampliar y diversificar la cartera crediticia, especialmente en el ámbito de pymes y consumo, manteniendo la destacada presencia en adquisición de vivienda.



MAXIMIZAR LA RENTABILIDAD:

» Adecuar la estructura de recursos y crédito y la estrategia de fijación de precios para optimizar su contribución a resultados, dada la situación y perspectivas de los tipos de interés.

» Complementar el margen minorista con los ingresos de la actividad mayorista.



CALIDAD DEL BALANCE Y REDUCCIÓN DE ACTIVOS IMPRODUCTIVOS:

» Minimizar el impacto de los activos irregulares en la cuenta de resultados, a través de la gestión ordinaria y de operaciones extraordinarias de venta.

» Conseguir la progresiva normalización del coste del riesgo apoyándose en el esfuerzo ya realizado en saneamientos, la reducción de la morosidad inducida por un entorno macroeconómico más benigno y una gestión prudente del riesgo.



EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD:

» Mantener un estricto control de costes, recogiendo el efecto positivo de las medidas adoptadas en ejercicios anteriores e implementar otras acciones que contribuyan a mejorar la eficiencia y productividad.

» Optimizar los costes operativos de la red comercial y los servicios centrales, teniendo en cuenta los cambios que se están produciendo en los hábitos del cliente y la creciente penetración de las nuevas tecnologías.



Para enfrentarse a la nueva etapa que se abre, Ibercaja prepara un nuevo Plan Estratégico con horizonte en 2020.

Sus objetivos se sintetizan en: prepararse para competir en un escenario de rápidos cambios que afectan a los hábitos del consumidor, a la tecnología, el contexto económico y empresarial y el marco regulatorio. **La meta es lograr que la Entidad ocupe un lugar relevante dentro del sistema bancario español**, dotándole de la rentabilidad y solvencia necesarias para atraer capital y cotizar con éxito en el mercado de valores.

ANEXO

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

A. CLAVES DEL INFORME ANUAL 2017

G4-17, G4-18, G4-32, G4-33

INTRODUCCIÓN

El Informe Anual 2017 del Grupo Ibercaja Banco responde a la línea ya iniciada el pasado año de incluir en un único documento información relevante **financiera y no financiera**, en base al compromiso de informar a nuestros grupos de interés de forma veraz y transparente, de acuerdo con sus necesidades y expectativas. Fruto del interés de la organización por facilitar el acceso y los contenidos adecuados, se han recogido en el Informe Anual los aspectos más importantes, que se amplían y complementan con la información recogida en el presente Anexo. Su objetivo es también abordar aquellos aspectos necesarios para su consideración como **Memoria de Sostenibilidad**, según los criterios de la **Global Reporting Initiative (GRI)**, cuyas directrices han guiado los informes anuales de Ibercaja desde 2005.

A su vez, el Informe Anual, junto con el presente anexo, se establecen como **"Informe de Progreso"**, de acuerdo con los requisitos del reporting de **Global Compact** relativos a los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Hay que considerar que, como empresa de interés público con más de 500 trabajadores y que cumple con los requisitos exigidos, aplica al Grupo Ibercaja Banco el nuevo **Real Decreto-ley18/2017, de 24 de noviembre**, por el que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por Real Decreto Legislativo 1/201, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. En base a él se ha elaborado este año el Informe de Gestión, documento referente de información consolidada del Grupo Ibercaja Banco, que se complementa con el Informe Anual del que forma parte éste Anexo.

ALCANCE

La información contenida en este Informe y su Anexo se refiere a la actividad financiera y la extra-financiera del Grupo Ibercaja Banco, y se presenta de esta manera al objeto de equipararlas lo más posible en términos de relevancia. El presente informe en su conjunto expone una visión global de las líneas estratégicas, actividades, modelo de negocio, resultados financieros y compromiso sostenible (cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, derechos humanos y lucha contra la corrupción y el soborno). Su contenido se hará público a través de la web corporativa (**www.ibercaja.com**).

RIGOR EN SU ELABORACIÓN

Los criterios que han permitido la elaboración del presente informe y su anexo se fundamentan especialmente, y por tercer año consecutivo, en las indicaciones recogidas en la **Guía G4 bajo la opción "De Conformidad Esencial"**, para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de la **Global Reporting Initiative (GRI)**, incluyendo la información requerida por el **Suplemento Sectorial de Servicios Financieros**.

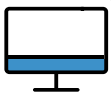
Durante todo el proceso de recopilación y presentación de la información, Ibercaja tiene presentes los principios de **equilibrio, precisión, claridad, periodicidad y fiabilidad**, necesarios para garantizar la calidad de la información contenida en el mismo.

Por último, tanto los principios de elaboración de este Informe y su anexo como los contenidos recogidos en el mismo, se han sometido a un proceso de **verificación externa** por parte de la firma auditora **PricewaterhouseCoopers Auditores, SL (PwC)**. En la Documentación Legal del Grupo Ibercaja Banco 2017 se detalla la relación contractual que Ibercaja mantiene con el auditor independiente. El Informe de Verificación figura en el último apartado del presente anexo.

OTROS CONTENIDOS Y MÁS INFORMACIÓN

Este anexo recoge también otros apartados complementarios, como es el grado de consecución de los compromisos asumidos el pasado ejercicio y los nuevos retos para el presente 2018. Además, incluye información sobre el estudio de materialidad y las actuaciones ligadas a Derechos Humanos y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La información sobre actuaciones relacionadas con los principios de Pacto Mundial se relacionan con los propios indicadores GRI y, a su vez, se amplía la información cuantitativa necesaria para dar respuesta a algunos de los indicadores no detallados en el texto, agrupándola al final en tablas de datos.



Para ampliar contenidos existe información disponible en la Web Corporativa: **Documentación Legal e Informe de Gobierno Corporativo**.

B. COMPROMISOS 2017 Y RETOS 2018

G4-1, G4-2, G4-14, G4-EC2

En las tablas adjuntas se informa sobre el grado de consecución de los compromisos adquiridos en 2017, asicomo de los nuevos retos que se recogen en un contexto de inicio del Plan Estratégico que marcará los pasos más inmediatos para su consecución.

RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS 2017

G. INTERÉS	RETO 2017	RESULTADOS	%
CLIENTES	**Excelencia Europea.** Renovar por quinta vez consecutiva el Sello de Oro 500+ otorgado por EFQM.	Durante 2017 se ha trabajado en la elaboración de la memoria para la obtención de la certificación en la primera mitad de 2018.	**80%**
	Gestión Personalizada. Conformidad en la revisión por AENOR del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal.	Superada la revisión por AENOR.	**100%**
	Experiencia de Cliente. Seguir avanzando en la mejora en la atención al cliente para que éste perciba, en su relación con Ibercaja, una experiencia diferencial que genere satisfacción.	Se ha creado el Comité de Experiencia de Cliente con una doble misión: mejorar la satisfacción de los clientes posicionando a Ibercaja como un referente nacional, y contribuir a que la experiencia vivida por los clientes sean coherentes con la propuesta de valor. Se han mejorado los datos de satisfacción y observación experta.	**100%**
	Productos. Impulso y fomento de productos con un carácter claramente sensible a aspectos sociales o medioambientales.	Se ha trabajado en la difusión del Plan de Pensiones Ibercaja Sostenible y Solidario, que ha aumentado consierablemente su patrimonio gestionado y se ha lanzado una oferta de renting híbrido respetuoso con el medio ambiente.	**80%**
RECURSOS HUMANOS	**Gestión Personalizada.** Continuar realizando visitas a oficinas y entrevistas personales con el objetivo de alcanzar al 75% de la plantilla y afianzar el valor de la cercanía y el conocimiento integral de las personas que forman la organización.	En 2017 se ha consolidado la red de Delegados con 7 delegados que dan cobertura a todas las territoriales. A finales de 2017 se realizaron 2931 entrevistas personales (57% de la plantilla) y 348 diagnósticos a oficinas. (30% del total de oficinas).	**75%**
	Desarrollo del Talento. Implementación de una nueva Plataforma de Desarrollo que incorpora cursos formativos, contenidos didácticos y de interés, vídeos, artículos, etc. Se trata de una herramienta integral para el desarrollo del talento interno.	En 2017 se puso en marcha Paraninfo, una nueva plataforma para la gestión integral de la formación, la conexión del talento y el desarrollo de los profesionales de Ibercaja. Aporta nuevas metodologías de aprendizaje e innovadoras funcionalidades sociales.	**100%**
	Liderazgo. Enmarcado en el Modelo de Liderazgo Inspirador, puesta en marcha del modelo con la realización de la Valoración de los líderes y el posterior Plan de entrenamiento a los primeros ejecutivos de la entidad (Directores de Área, Jefes de Unidad, Directores Territoriales y Directores de Zona) con el objetivo de establecer un liderazgo homogéneo y coherente con la propuesta de valor a los empleados potenciando nuevas formas de gestión a través de las personas.	Una vez presentado el nuevo Modelo, en 2017 comenzó el despliegue desde el Comité de Dirección, extendiéndose en este año a 180 directivos de Ibercaja. Se han realizado más de 2.000 valoraciones que permitieron conocer el punto de partida del modelo definido e identificar aquellos aspectos en los que poner el foco en el entrenamiento posterior. Se realizó una sesión virtual e individual de reflexión y talleres presenciales durante 3 días en Huesca. Tras la fase presencial, el itinerario continúa con un plan de trabajo individual que les está ayudando a poner en práctica el modelo, compartiendo a través de herramientas sociales sus experiencias con otros participantes.	**100%**

G. INTERÉS	RETO 2017	RESULTADOS	%
RECURSOS HUMANOS	**Comunicación.** Realización de Campañas Internas de RR.HH. para la mejora de la experiencia de empleado y creación de nuevos canales de comunicación 360º.	En 2017 se ha incorporado una nueva línea de comunicación con campañas innovadoras creadas con el objetivo de hacer extensible la propuesta de valor al empleado y a sus familias. Se ha puesto en marcha el nuevo canal de escucha y participación imPULSO Ibercaja, que pretende implicar a los empleados en la búsqueda de ideas y soluciones innovadoras a los retos que periódicamente se propongan con un objetivo: MEJORAR. Por otra parte, la campaña "Dibuja Ibercaja en tu Navidad" promovió el acercamiento de nuestros hijos a Ibercaja, incidiendo en uno de los valores que más nos identifican: "el compromiso". En esta edición se recibieron 370 obras. Como novedad, a través de un sistema de votaciones on-line, más de 1000 compañeros decidieron los dibujos ganadores.	**100%**
MEDIO AMBIENTE	**Sistema de Gestión Ambiental.** Actualización del Sistema conforme a los nuevos requerimientos de la Norma ISO 14001 en su versión 2015.	Se ha llevado a cabo la transición a la nueva Norma ISO 14001:2015. A lo largo de todo el año se han revisado y actualizado todos los procesos y la documentación del sistema. AENOR ha sido la encargada de auditar el sistema y otorgar el correspondiente Certificado. Destaca, en esta nueva transición, el alto grado de implicación de todas las personas vinculadas al sistema y la participación del equipo de la Unidad de Gestión de Inmuebles en la gestión, coordinación y adaptación del sistema a la nueva norma ISO 14001 en su versión 2015.	**100%**
	Eficiencia Energética. Reducción del 2% en el consumo eléctrico del Edificio Sede Central de Zaragoza, medido en kw/persona en dos años (periodo 2015-2017), según se establece en el Sistema de Gestión Ambiental (SGA).	Cuantitativamente ha habido una reducción del 1%, medido en kWh/persona. Sin embargo, durante este año, se ha considerado cambiar el indicador referenciando el consumo eléctrico del Edificio a unidad de superficie, medida en m2, por ser ésta una cantidad divisora invariable.	**No se ha alcanzado el objetivo de reducción del 2% que se establece en el Sistema de Gestión Ambiental.**
	Consumo de Papel. Cumplimiento del objetivo del SGA de reducción del 2% de papel utilizado en periféricos (DIN A4) en dos años (2015-2017).	Se realiza una comprobación trimestral del indicador de consumo de papel DIN A4, medido en unidades/empleado y se analizan los resultados. A través del "Equipo de Medioambiente", formado por personas voluntarias de distintas unidades, se ha creado un grupo de trabajo destinado a impulsar propuestas y actuaciones encaminadas al logro de la reducción significativa del consumo de papel.	**100%**
	Gestión de Residuos. Mejora evidenciada de la eficiencia operativa en la gestión de residuos, según objetivo del Sistema de Gestión Ambiental para el periodo 2015-2017.	Designación de una persona como responsable de la coordinación de gestión de residuos y de la custodia y archivo de la documentación ambiental derivada de dicha gestión de residuos. Comunicación al INAGA de cambio de titularidad a Ibercaja Banco S.A. en la inscripción de pequeños productores de residuos peligrosos y modificación de los datos de los residuos, adaptándonos a la nueva normativa sobre residuos eléctricos y electrónicos. Recogida selectiva de los residuos: Mejora de la organización y almacén de residuos. Establecimiento de los Contratos de Tratamiento de residuos entre Ibercaja Banco S.A. y los gestores habituales de residuos. Se sigue manteniendo el sistema de elaboración y seguimiento de indicadores ambientales de generación de residuos.	**100%**

G. INTERÉS	RETO 2017	RESULTADOS	%
MEDIO AMBIENTE	**Huella de carbono.** Avanzar en el cálculo de emisiones y publicación de datos. También valorar actuaciones para el impulso o sensibilización en la reducción o compensación de emisiones.	Se sigue utilizando la calculadora de Huella de Carbono de MAPAMA para el cálculo de las emisiones. Se fomentan acciones de sensibilización para la reducción de emisiones derivadas de la evaluación de aspectos ambientales ligados al ciclo de vida.	**100%**
	Iniciativas de Sensibilización. Difusión interna y externa de comunicados vinculados al SGA, participación en Foros e Iniciativas vinculadas al cuidado del entorno.	Se ha participado y difundido, tanto interna como externamente, las siguientes iniciativas: • Día Internacional del Agua- Puesta en marcha de la iniciativa "H2OFF" para fomentar el consumo responsable del agua. • Participación en "La Hora del Planeta 2017" apagando los edificios más representativos de Ibercaja y colaborando en su difusión. • Participación en la "Semana de la Inversión Socialmente Responsable"- Organización de la jornada "Bonos verdes y sociales" junto con Spainsif. • Inscripción en la "Comunidad por el clima" y participación en actos públicos. • Elaboración y difusión interna y externa del Informe Anual. • Elaboración y difusión de la Guía de utilización responsable de los recursos del trabajo. • Distribución del "Manual de Conducción eficiente" durante el día "La ciudad sin mi coche".	**100%**
PROVEEDORES	**Portal de Proveedores.** Iniciar la contratación por esta vía, facilitando la comunicación y transparencia en los procesos de licitación.	Se realizó un proceso de pruebas y se solicitaron mejoras al proveedor. Pendientes de recibir nueva versión.	**66%**
	Política de Proveedores. Continuar con la revisión de criterios y normas de conducta.	Se ha publicado nueva normativa que completa los procesos con proveedores.	**66%**
SOCIEDAD	**Voluntariado Corporativo.** Se impulsará el incremento del número de voluntarios en general y en particular en alguna de las zonas de actuación en la que no se cuente con el apoyo de centros culturales. Se impulsarán nuevas opciones de participación del voluntariado y se impulsará la participación en algún evento o colaboración corporativa del voluntariado.	El número de voluntarios ha pasado de 408 a 453 lo que supone un incremento del 11%. En Madrid, territorio que no cuenta con Centro Cultural, el aumento de voluntarios ha sido del 28% (De 83 a 106). Se ha participado de forma activa en el I Congreso de Voluntariado Corporativo y por otra parte nos hemos incorporado a la celebración del Día Solidario de las Empresas y en el programa Acompáñame del Hospital Santa María de Gracia de Zaragoza.	**100%**
	Educación Financiera. Se continuará con la labor de impulso, apoyando eventos para su difusión. Celebración del Día de la Educación Financiera en todos los Centros Culturales vinculados a la Obra Social de la Fundación Ibercaja. Se colaborará desde los territorios en el impulso al Programa que lidera la Fundación Bancaria Ibercaja. Se trabajará internamente para la difusión y formación de empleados de cara a satisfacer las demandas que en este sentido puedan plantearse en nuestros puntos de venta.	Participación en Global Money Week y en el Día de la Educación Financiera. Actividades durante toda la semana en nuestros centros de Zaragoza, Huesca, Teruel, La Rioja y Guadalajara. Colaboración de la red de oficinas en la difusión de nuestras actividades, sobre todo las orientadas a las personas adultas.	**100%**

G. INTERÉS	RETO 2017	RESULTADOS	%
SOCIEDAD	**Emprendimiento.** Lanzamiento de una propuesta conjunta que impulse los programas Empléate y Emprende (Obra Social) y + Empresas (Ibercaja Banco). Extender el modelo de apoyo al emprendimiento a Guadalajara: incorporar el programa Empléate y Emprende a un vivero perteneciente a alguna institución pública.	El programa Ecosistema + Empresa se ha estado desarrollando a lo largo de 2017 pero por razones comerciales se lanzará en marzo 2018. A principios de este año se ha firmado un convenio con el CEEI de Guadalajara que cuenta con un vivero de empresas que podrán utilizar en condiciones ventajosas los emprendedores participantes en el programa Empléate y Emprende.	**100%**
ACCIONISTAS E INVERSORES	**Visibilidad.** Potenciar la visibilidad en mercados financieros desarrollando una comunicación ágil, eficaz y transparente, llevando a cabo eventos y presentaciones periódicas.	En 2017 Ibercaja ha aumentado su visibilidad en los mercados financieros participando en eventos como el Barclays European Financials Capital Summit y facilitando periódicamente información de sus resultados.	**70%**
COMPROMISOS	**Código Ético.** Elaboración de un código ético como marco de actuación de la Entidad e instrumento que recopila los fundamentos, principios y normas éticas vigentes en la organización.	Se ha trabajado en el análisis y recopilación de información interna para la elaboración del Código Ético y de coducta. Está previso que se apruebe y difunda en el primer semestre de 2018.	**50%**
	Sello RSA. Mantener el Sello Responsable en Aragón, colaborando y/o participando en las solicitudes que se impulsen desde el IAF en este ámbito.	En 2017 se ha actualizado el Sello Responsable en Aragón y se ha participado en las actividades impulsadas por el IAF.	**100%**
	Alianzas. Implicación y apoyo a iniciativas y/o asociaciones y fundaciones vinculadas a aspectos relativos a Responsabilidad Social.	Se mantienen las alianzas con asoaciaciones clave en ámbitos de la RSE, como por ejemplo, Forética o el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	**100%**
	Difusión. Incrementar la comunicación y sensibilización interna y externa en materia de Responsabilidad Social Corporativa.	Se ha incrementado la difusión, tanto interna como externa, de todas las actividades e iniciativas puestas en marcha en materia de RSC, aprovechando las herramientas disponibles y ayudando así a la sensibilización en materias ambientales y sociales.	**100%**

RETOS 2018

G. INTERÉS	COMPROMISOS 2018
CLIENTES	**Excelencia Europea.** Renovar por quinta vez consecutiva el Sello de Oro 500+ otorgado por EFQM. **Gestión Personalizada.** Conformidad en la revisión por AENOR del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal. **Experiencia de Cliente.** Mejora de la satisfacción del cliente con el asesoramiento
RECURSOS HUMANOS	**Experiencia empleado.** 2018 supone el comienzo de un nuevo ciclo estratégico. Por este motivo, nos comprometemos a realizar un nuevo estudio de opinión dirigido a toda la plantilla que nos permita conocer la percepción general de la organización sobre Ibercaja y los principales aspectos que influyen en su satisfacción laboral. **Comunicación.** Se plantea una campaña de comunicación interna con el objetivo de que los empleados conozcan los principales Beneficios Sociales para el Empleado y sus familias, por su condición de empleado de Ibercaja. **Programa de Salud, Bienestar y Deporte.** Proponemos implementar nuevos programas que mejoren la salud y la calidad de vida de nuestros profesionales a través de la promoción de hábitos de vida saludables como: la actividad física a través del deporte, la alimentación o la vigilancia de la salud. **Desarrollo profesional.** En 2018 nos proponemos evolucionar el modelo de Valoración de Competencias, incorporando un diagnóstico de las competencias digitales de los profesionales de Ibercaja, que nos permita elaborar planes de entrenamiento a medida.
MEDIO AMBIENTE	**Iniciativas de Sensibilización.** Continuar con el impulso de iniciativas de sensibilización internas y externas para la protección del medio ambiente. Se envían como en años anteriores cartas personalizadas a las oficinas para la sensibilización en el ahorro de energía. **Huella de Carbono.** Continuar con el uso de la calculadora. Se hace uso de la calculadora MAPAMA para el cálculo de las emisiones CO2. Se aportan estos datos en la tabla GRI. **Tóner.** Asegurar la correcta clasificación y tratamiento del residuo de tóner procedente de valijas. En las instalaciones de recepción de valijas, se está empezando a clasificar, separar y almacenar los residuos de tóner por tipología y destino final para su tratamiento. **Protocolo Interno para la Gestión de Residuos.** Realizar un protocolo que sirva para la coordinación y correcta gestión de los residuos en cada uno de los almacenes que la Entidad dispone en Territorio Nacional.
PROVEEDORES	**Portal de Proveedores.** Validación de la nueva versión y decisión sobre próximos pasos. **Sección de Proveedores en la web.** Desarrollar una sección de proveedores en la web, donde se expliquen nuestros compromisos y código de conducta.
ACCIONISTAS E INVERSORES	**Visibilidad.** Seguir incrementando la visibilidad de Ibercaja entre los inversores institucionales, aumentando el número de eventos, reuniones y conferencias telefónicas.

G. INTERÉS	COMPROMISOS 2017
SOCIEDAD	**Voluntariado Corporativo:** • Formación de nuevos voluntarios (empleados en activo) para impartir talleres de finanzas básicas, alineada con la estrategia digital del Banco (banca online, seguridad en las transacciones bancarias y nuevas aplicaciones y dispositivos de pago). • Iniciar acciones de Voluntariado Ibercaja en el ámbito hospitalario en otras ciudades además de Zaragoza: Teruel, Huesca y Madrid. • Realizar al menos una acción de Voluntariado Ibercaja en cada provincia de la zona tradicional (Huesca, Teruel, La Rioja, Guadalajara y Madrid) además de la colaboración en la Gran Recogida de Alimentos. **Educación Financiera:** • Ampliar alcance con actuaciones presenciales en Madrid, dirigidas a escolares y público en general, poniendo foco en las nuevas competencias digitales necesarias en el mundo financiero. • Aumentar el número de Talleres para universitarios. • Se potenciará desde Ibercaja Banco la difusión del programa a través de la red de oficinas. • Se trabajará en la sistematización de visitas a los principales edificios corporativos del Banco en los diferentes territorios, complementando así la labor formativa que realiza la Fundación y sensibilizando a los empleados en la importancia de esta labor. **Emprendimiento:** • Desarrollo de nuevas actividades Idea-T y Transforma-T para capacitar a las empresas en la aplicación de metodologías ágiles y transformar ideas en nuevas soluciones empresariales. • Profundizar en la puesta en marcha de nuevos servicios (Corporate Lab) y nuevos convenios de colaboración.
OTROS COMPROMISOS	**Código Ético.** Consenso y aprobación del Código Ético de la Entidad, como marco de actuación e instrumento que recopila los fundamentos, principios y normas éticas vigentes en la organización. Diseño y puesta en marcha de su plan de difusión y activación. **Propósito organizacional.** Identificación, aprobación y activación del Propósito Organizacional, como pieza fundamental para el alineamiento de objetivos y movilización a la acción para crear valor sostenible y potenciar la confianza, la lealtad y la recomendación. **Sello RSA +.** Validación del sello RSA y obtención del sello RSA+, impulsando la conciliación, la igualdad de oportunidades, el voluntariado y la promoción de la cultura. **Alianzas.** Seguir avanzando en las alianzas y cooperación, en línea con el ODS 17, para unir esfuerzos en aspectos relacionados con la Responsabilidad Social y lograr, entre todos, un mayor alcance.

C. DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISOS CON LOS ODS (OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE)

G4 - 15. G4 - DMA

COMPROMETIDOS CON LOS DERECHOS HUMANOS

Ibercaja es consciente del papel que juegan las empresas para preservar y velar por el respeto a los Derechos Humanos y lo considera fundamental para el desarrollo sostenible de cualquier actividad económica. Las empresas deben actuar como agentes para el avance y para el cambio en esta materia. Ibercaja desarrolla su actividad bancaria de forma responsable, siempre de acuerdo a la legislación vigente, y conforme a los principios establecidos a nivel internacional:

» **Principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU**

» **Firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas**

Por ello, el cumplimiento de los derechos humanos está reflejado en la Política de Responsabilidad Social Corporativa de la Entidad, que destaca como uno de los principios de actuación sostenible: "La defensa de los derechos humanos atendiendo a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas". Constituye una prioridad esencial y sus estándares de cumplimiento superan siempre los requerimientos establecidos.

Dicho principio de actuación se extiende transversalmente a toda la entidad y se integra en el funcionamiento de la organización y en su modelo de gestión.

Las **personas** que trabajan en Ibercaja son el eje fundamental sobre el que se asienta su estrategia y su actividad. Por ello, la entidad se compromete a conocerles y acompañarles durante toda su carrera, promoviendo el desarrollo continuo de sus capacidades, defendiendo la diversidad e igualdad de oportunidades y rechazando toda forma de discriminación. Se fomenta la participación, la comunicación y el diálogo abierto y transparente con la representación de los empleados. Todo ello, con el compromiso de seguridad y protección de todas las personas que trabajan en la entidad, procurando su bienestar y su salud laboral.

Además, esta forma de actuar se hace extensiva a aquellas empresas con las que se relaciona la Entidad: la Política de RSC recoge en la contratación de **proveedores** el compromiso de valorar específicamente aquellos 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...).

En especial, para fomentar las prácticas socialmente responsables de los proveedores y favorecer la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Ibercaja cuenta con un **Código de Conducta** para proveedores, articulado en diez puntos, que recoge los valores que se fomentan en la contratación responsable de la entidad, muchos de los cuales están directamente relacionados con el respeto a los derechos humanos:

- **Promover y respetar la protección de los derechos humanos** promulgados en los principales instrumentos internacionales y estar seguros de no ser cómplices de ninguna forma de infracción o ilegalidad respecto a los mismos.

- Mantener un entorno en el que se **trate a todos los trabajadores con dignidad y respeto**, prohibiendo todas las formas de trabajo forzoso, servidumbre o trabajo con contratos de cumplimiento forzoso.

» **No permitir la contratación de menores de edad** por debajo de la edad mínima legal para trabajar y, en ningún caso, inferior a la edad suficiente para concluir la educación básica obligatoria.

» **Evitar la discriminación** por razones de género, raza, color, edad, origen social, religión, nacionalidad, orientación sexual, opinión política, discapacidad física o mental o por pertenencia a sindicatos, estableciendo programas de igualdad de oportunidades y estimulando métodos de supresión de la discriminación en los centros de trabajo o en su ámbito de influencia.

» **Respetar los derechos de los empleados a asociarse** libremente, organizarse o negociar colectivamente de conformidad con la legislación vigente.

» Cumplir con todas las leyes en materia de **salario y horario de trabajo, respetando la legislación vigente**.

» Proporcionar a sus empleados un **entorno laboral seguro y sano**, que cumpla todas las leyes y regulaciones aplicables, desarrollando programas de prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene, y con disposición de facilitar a Ibercaja Banco, S.A. información en aspectos de salud y seguridad.

» **Cumplir con la legislación vigente en materia de protección del Medio Ambiente** procurando:

- Reducir las emisiones y residuos nocivos y contribuir al reciclaje y a la reutilización de materiales y productos.
- Manipular, almacenar y eliminar de modo seguro los residuos peligrosos.
- Utilizar tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.

» **Aplicar una política de tolerancia cero para soborno y corrupción**, prohibiendo ofrecer, prometer, dar, solicitar o exigir dádivas, sobornos o cualquier otro tipo de pago fuera de contrato con el fin de obtener o conservar relaciones de negocio y evitando el reparto de cualquier tipo de regalos.

» **Demostrar su compromiso con los principios del presente código** mediante la aceptación de su cumplimiento como requisito del contrato.

ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

La Agenda 2030 de las Naciones Unidas supone una llamada a la acción para las empresas de todo el mundo: tenemos un papel fundamental para avanzar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que incluye la Agenda, como asuntos prioritarios para conseguir poner fin a la pobreza, reducir la desigualdad y luchar contra el cambio climático. Debemos esforzarnos para que nuestras estrategias empresariales sean compatibles con un "desarrollo que responda a las necesidades del presente, sin comprometer las posibilidades de que las generaciones futuras respondan a sus propias necesidades".



Así, Ibercaja tiene muy presentes los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y profundiza cada año en su conocimiento y su aplicación, como principios que guían las actuaciones responsables de la Entidad. Con el objetivo de poner foco para conseguir la máxima efectividad, los esfuerzos se alinean especialmente con aquellos Objetivos más directamente vinculados con la actividad financiera y la de las Fundaciones accionistas.

En consecuencia **Ibercaja Banco se compromete prioritariamente con los objetivos 3, 4, 5, 8, 13 y 17**. Se detallan a continuación algunas de las actuaciones más destacables vinculadas a ellos:



Ibercaja promueve los hábitos de vida saludables, tanto interna como externamente, a través del Servicio de Prevención propio, y de los patrocinios deportivos y la organización de pruebas deportivas populares y especializadas, que potencien la participación más amplia posible. Además, se potencia y facilita la participación de los empleados en las mismas, reforzando los valores de esfuerzo y trabajo en equipo, junto con los beneficios para la salud.



La Fundación Ibercaja desarrolla la "Iniciativa Educa" que colabora con padres y educadores, poniendo a su disposición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes y potenciar activamente su desarrollo. También impulsa muy activamente el "Programa de Finanzas Básicas", dirigido a público de todas las edades, para fomentar la cultura financiera.



Ibercaja defiende la diversidad y potencia la igualdad de oportunidades, basada en el compromiso, los resultados y el comportamiento. En 2017 el 51% de las promociones correspondieron a mujeres y el 36% de los puestos directivos está ocupado por ellas. Se promueve el desarrollo continuo de capacidades y habilidades, gestionando el talento, que no entiende de género.



Ibercaja se compromete con la seguridad y protección de los empleados, procurando su bienestar y salud laboral. Y va más allá, impulsando un modelo de liderazgo inspirador, que fomenta la comunicación y la participación, creando un entorno atractivo para retener y captar talento. Entre sus fines fundacionales está el impulsar el crecimiento en sus territorios de actuación, participando en los principales proyectos y desarrollando programas para el impulso a emprendedores.



Ibercaja cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental implantado y certificado, y un Equipo de Medioambiente formado por profesionales de la entidad, que fomenta proyectos y buenas prácticas ambientales, alineadas con los compromisos adquiridos por la Entidad para el respeto y la preservación del medioambiente. Además, promueve actuaciones de sensibilización internas y externas en este ámbito.



La cooperación y las alianzas son fundamentales en el mundo de hiperconexión actual, para poder alcanzar cualquier objetivo empresarial. Ibercaja, consciente de ello, colabora de manera activa a través de convenios con los principales agentes económicos y sociales de los territorios en los que actúa. Además, el Grupo Ibercaja establece alianzas especializadas, para potenciar sus avances en materia de RSC e inversión socialmente responsable. A continuación se destacan algunas de ellas:

D. ESTUDIO DE MATERIALIDAD

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26, G4-27, G4-37, G4-DMA

INTRODUCCIÓN

Según GRI "Materialidad es el umbral en el que los aspectos adquieren suficiente importancia que deben ser reportados....El reporte debe cubrir aspectos que: a) reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos (en su influencia, tanto positiva como negativa de lograr su visión y estrategia) y b) influencian las evaluaciones y decisiones de sus stakeholders.".

Con este enfoque, en 2015 se realizó un estudio de materialidad para detectar aquellos aspectos que influyen en la capacidad de crear valor para Ibercaja y que son de interés para las personas y/o colectivos con los que se relaciona.

Para la memoria de 2017, se ha mantenido este estudio de materialidad coincidiendo con el último año del Plan Estratégico para el que se elaboró.

Estos aspectos se han puesto de manifiesto en la matriz de materialidad, desencadenando la necesidad de informar sobre aquellos con importancia alta, tanto para Ibercaja Banco como para sus Grupos de Interés.

La transparencia es uno de los objetivos fundamentales; en el apartado A del presente anexo se detalla información referente al alcance, principios y otros aspectos que se han considerado.

METODOLOGÍA

Tomando como punto de partida el Plan Estratégico 2015-2017, los asuntos materiales se identificaron en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015 y son fruto de la puesta en marcha de un Proyecto de Análisis de Materialidad desarrollado en 5 fases:



Las 4 primeras fases pusieron de manifiesto la identificación de la lista de asuntos materiales y el avance hacia la matización del grado de importancia (priorización).



Los datos más relevantes de la metodología empleada son consultas realizadas por medio de encuestas y análisis de informes e información pública:



CRITICIDAD E IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS RELEVANTES

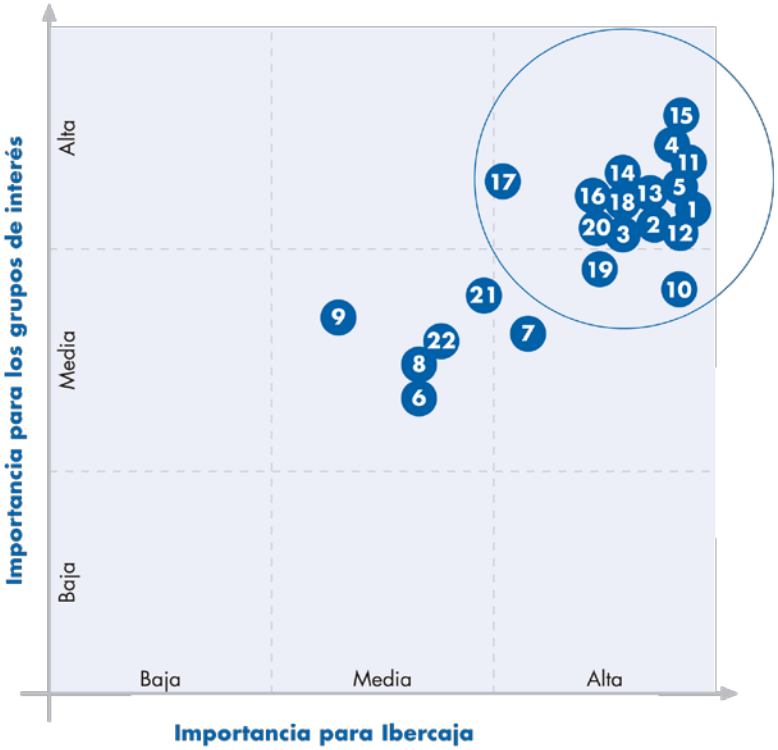
El resultado del Proyecto de Análisis de Materialidad se completó con una matriz de priorización, diferenciando los tres ámbitos de reflexión: expertos, materialidad externa con todos los agentes intervinientes y materialidad interna.

ASUNTOS DE INFORMACIÓN CRÍTICOS

	Materialidad externa							Materialidad interna	
Asuntos materiales identificados	Clientes particulares	Clientes empresa	Empleados	Accionistas	Proveedores	Sociedad	Competencia	Áreas Ibercaja Banco	Ibercaja
Misión, Visión y Valores		•	•	•				•	•
Estrategia de la Entidad									•
Fortalezas del balance							•		•
Buen Gobierno Corporativo		•	•	•				•	•
Código ético		•	•	•	•			•	•
Gestión de empresas participadas									
Apoyo al tejido empresarial								•	•
Contribución a la integración Social, al desarrollo y a la cohesión territorial		•	•	•				•	•
Generación de riqueza en la sociedad		•		•				•	•
Actividades de acción social de Ibercaja Banco		•	•	•					•
Calidad de servicio y cercanía al cliente	•		•						•
Transparencia comercial		•	•	•			•	•	•
Modelo comercial y asesoramiento a clientes							•		•
Inversión socialmente responsable		•		•	•				
Accesibilidad a servicios financieros				•			•		•
Gestión de recursos humanos				•					•

MATRIZ DE MATERIALIDAD Y ASUNTOS MATERIALES

1. Misión, Visión y Valores
2. Estrategia de la Entidad
3. Fortalezas del balance
4. Buen Gobierno Corporativo
5. Código ético
6. Estructura de la Entidad
7. Gestión de grupos de interés (canal, sistemática de diálogo...)
8. Gestión de empresas participadas
9. Entidades e Instituciones de las que se forma parte
10. Apoyo al tejido empresarial
11. Contribución a la integración social, al desarrollo y a la cohesión territorial
12. Generación de riqueza en la sociedad
13. Actividades de acción social de Ibercaja Banco
14. Calidad de servicio y cercanía al cliente
15. Transparencia comercial
16. Modelo comercial y asesoramiento a clientes
17. Inversión socialmente responsable
18. Accesibilidad a servicios financieros (No exclusión)
19. Empleo y desarrollo profesional
20. Gestión de recursos humanos
21. Sistema de gestión ambiental
22. Gestión de proveedores y colaboradores



RELACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES Y ASPECTOS GRI

ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS	ASPECTOS GRI RELACIONADOS
Misión, Visión y Valores	Estrategia y análisis Gobierno
Estrategia de la Entidad	Estrategia y análisis
Fortalezas del balance	Estrategia y análisis Desempeño económico
Buen Gobierno Corporativo	Gobierno Lucha contra la corrupción
Código ético	Gobierno Ética e integridad
Gestión de empresas participadas	Estrategia y análisis Comunidades locales
Apoyo al tejido empresarial	Presencia en el mercado Comunidades locales Cartera de productos
Contribución a la integración social, al desarrollo y a la cohesión territorial	Comunidades locales Consecuencias económicas indirectas
Generación de riqueza en la sociedad	Comunidades locales Consecuencias económicas indirectas
Actividades de acción social de Ibercaja Banco	Comunidades locales Consecuencias económicas indirectas
Calidad de servicio y cercanía al cliente	Cartera de productos Innovación
Transparencia comercial	Salud y seguridad de los clientes Cumplimiento regulatorio Comunicaciones de marketing
Modelo comercial y asesoramiento a clientes	Salud y seguridad de los clientes Cartera de productos Cumplimiento regulatorio
Inversión socialmente responsable	Desempeño ambiental Cartera de productos
Accesibilidad a servicios financieros	Comunidades locales Cartera de productos
Gestión de recursos humanos	Empleo Capacitación y educación Igualdad de retribución entre mujeres y hombres Diversidad e igualdad de oportunidades Relación entre los trabajadores y la dirección

La matriz de materialidad se mantiene en vigor durante el presente Plan Estratégico y los canales de comunicación con los grupos de interés permanecen abiertos para recoger sus expectativas.

Durante 2017, se han realizado varias consultas a clientes y no clientes con el objetivo de conocer la información que consideran más importante conocer en relación a la actuación responsable de Ibercaja.

Los resultados de estos estudios son coherentes con el estudio de materialidad realizado y han permitido poner foco en determinados apartados para responder adecuadamente a las demandas de los clientes y no clientes. Igualmente, se tendrán en cuenta en la actualización completa de la Matriz de Materialidad que se llevará a cabo en 2018, con el inicio del nuevo Plan Estratégico.

E. ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL

G4 - DMA

INTRODUCCIÓN

Ibercaja Banco continúa adherida como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, como viene haciendo desde el año 2006, ratificando así que la actividad desarrollada se realiza conforme a los principios establecidos por esta iniciativa, e informando anualmente sobre su desempeño.

En el Informe Anual 2017 se describe el progreso anual de la entidad en la implantación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

De este modo se cumplimenta la información necesaria para dar respuesta a los requerimientos demandados para la elaboración del **Informe de Progreso** y alcanzar el **nivel Advanced**, la calificación más alta que otorga **Pacto Mundial** dentro de los niveles de Reporting.

En este sentido hay tres aspectos clave sobre los que queremos informar:

- **Sostenibilidad Corporativa, Gobernabilidad y Liderazgo**. Durante 2017 se ha PUESTO EN MARCHA la Política de Responsabilidad Social Corporativa de Ibercaja e impulsado un Nuevo Modelo de Liderazgo dentro de la Organización (aspectos comentados en el Informe).

- **Objetivos y problemas de la ONU**. En el apartado C del presente anexo se incluye información sobre nuestro posicionamiento en relación a los ODS y las actuaciones más significativas.

- **Implementación de los Diez Principios en Estrategias y Operaciones en las áreas de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente.** A continuación se detallarán los progresos relacionados con cada uno de los principios.

LOS 10 PRINCIPIOS E INFORMACIÓN RELACIONADA

La siguiente tabla vincula cada uno de los Principios del Pacto Mundial con los contenidos e información que se presenta dentro del Informe y su correspondencia con los indicadores GRI con los que se relaciona. Siguiendo dicha correspondencia, en la tabla de los indicadores GRI, también se puede encontrar información relacionada.

	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	CONTENIDOS DEL INFORME RELACIONADOS	PÁGINA INFORME	CORRESPONDENCIA GRI
DERECHOS HUMANOS	**1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de actuación.**	Carta de presentación, Financiación y Liquidez, Análisis cuenta resultados, Solvencia, Órganos de Gobierno, Control Interno, Política de Idoneidad, Prevención del Blanqueo, Riesgos, Modelo Negocio, Transparencia y comunicación estratégica, Política RSC, Participaciones empresariales, Compromiso Personas-Igualdad y conciliación-Prevención salud laboral-Diálogo Social, Proveedores, Clientes, Accionistas, Medio Ambiente, Sociedad, Otras adecuaciones realizadas.	5, 45, 50, 56, 66, 76, 72, 84, 87, 94, 134, 142, 120, 148, 160, 145, 163, 165, 171. Anexo Información Complementaria Anexo C	G4-10, G4-11, G4-LA4, LA14, G4-HR3, G4-HR12, G4-SO1, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5 y G4-SO6
	2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	Carta de presentación, Financiación y Liquidez, Análisis cuenta resultados, Solvencia, Órganos de Gobierno, Control Interno, Política de Idoneidad, Prevención del Blanqueo, Riesgos, Modelo Negocio, Transparencia y comunicación estratégica, Política RSC, Compromiso Proveedores, Clientes, Accionistas, M. Ambiente, Sociedad.	5, 45, 50, 56, 66, 76, 72, 84, 87, 94, 134, 142, 160, 145, 163, 165, 171	G4-HR1, G4-HR10, G4-SO3, G4-SO4 y G4-SO5
NORMAS LABORALES	**3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**	Compromiso Personas, diálogo social.	148	G4-11, G4-LA4
	4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Modelo Negocio, Transparencia y comunicación estratégica, Política RSC, Compromiso Personas-Igualdad y conciliación- Política retributiva, Proveedores, Sociedad.	94, 134, 142, 148, 160, 171 Anexo Información Complementaria, Anexo C	Ibercaja no desarrolla su actividad en países en vías de desarrollo.
	5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Modelo Negocio, Transparencia y comunicación estratégica, Política RSC, Compromiso Personas, Proveedores, Sociedad.	94, 134, 142, 148, 160, 171 Anexo Información Complementaria, Anexo C	Ibercaja no desarrolla su actividad en países en vías de desarrollo.
	6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Órganos de Gobierno, Control Interno, Política de Idoneidad, Política RSC, Compromiso Clientes, Personas-Igualdad y conciliación-Política retributiva-Prevención salud laboral, Medio Ambiente, Sociedad, Otras actuaciones.	66, 5, 72, 142, 145, 148, 165, 171	G4-10, G4-11, G4-LA1, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA13, G4-HR3

	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	CONTENIDOS DEL INFORME RELACIONADOS	PÁGINA INFORME	CORRESPONDENCIA GRI
MEDIO AMBIENTE	**7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.**	Prevención de Riesgos, Incumplimientos, multas y sanciones, Gestión y desarrollo sostenible, Participaciones empresariales, Política RSC, Compromiso Medio Ambiente, Sociedad.	83, 86, 140, 120, 142, 165, 171	G4-EN2, G4-EN3, G4-EN5, , G4-EN8, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN23, G4-EN29, G4-EN31
	8. Las empresas deberán fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Ibercaja no desarrolla su actividad en espacios ni lugares que afectan a ecosistemas naturales. Carta de presentación, Participaciones empresariales, Transparencia y comunicación estratégica, Gestión y desarrollo sostenible, Política RSC, Compromiso Proveedores, Clientes, Accionistas, Medio Ambiente, Sociedad.	5, 120, 134, 140, 142, 160, 145, 163, 165, 171	G4-EN2, G4-EN3, G4-EN5, , G4-EN8, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN23, G4-EN29, G4-EN31
	9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Plan estratégico 2015-2017, Avances tecnológicos, Gestión y desarrollo sostenible, Política RSC, Compromiso Medio Ambiente, Sociedad.	90, 126, 140, 142, 165, 171	G4-EN2, G4-EN3, G4-EN5, , G4-EN8, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN23, G4-EN29, G4-EN31
	10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	Carta de presentación, Financiación y Liquidez, Análisis cuenta resultados, Solvencia, Órganos de Gobierno, Control Interno, Política de Idoneidad, Prevención del Blanqueo, Riesgos, Modelo de Negocio, Omnicanalidad, Grupo financiero, Participaciones empresariales, Modelo orientado a la excelencia, Marca y Reputación, Transparencia y comunicación estratégica, Política RSC, Compromiso Proveedores, Clientes, Accionistas, Medio Ambiente, Sociedad.	5, 45, 50, 56, 66, 76, 72, 84, 87, 94, 102, 108, 120, 122, 130, 134, 142, 160, 145, 163, 165, 171 Anexo Información Complementaria, ANEXO E	G4-56, G4-58 G4-SO4, G4-SO5 G4-SO6

F. ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4. OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL

G4-20, G4-21, G4-32, G4-33

Content Index
GRUPO IBERCAJA

Apr 2018 Service

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	Pág. 5 Anexo Información Complemetaria: Anexo B. Compromisos 2017 y Retos 2018, Pág. 192	√
G4-2	Pág. 5, 34, 64, 72, 78, 84, 90, 142, 145, 148, 160, 163, 165, 171 Anexo Información Complementaria: Anexo B. Compromisos 2017 y Retos 2018, Pág. 192	√
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	Ver Nota 1.1 de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2017 (disponibles en el siguiente enlace a la web corporativa de Ibercaja: http://www.ibercaja.es/ informacioncorporativa/accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera).	√
G4-4	Pág. 5, 14, 18, 90, 94	√
G4-5	Ver Nota 1.1 de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2017 (disponibles en el siguiente enlace a la web corporativa de Ibercaja: http://www.ibercaja.es/ informacioncorporativa/accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera).	√
G4-6	Pág. 5, 22, 102	√
G4-7	Pág. 5, 14, 94	√
G4-8	Pág. 5, 22, 94, 102, 145	√
G4-9	Pág. 34, 145, 148	√
G4-10	Pág. 148 Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 227-228 Ibercaja Banco realiza la mayor parte de su actividad con personal propio, contando con empresas participadas que colaboran en trabajos de mantenimiento, edición, logística y otros. No se han producido cambios significativos en la plantilla de la organización.	√
G4-11	El 100% de trabajadores de Ibercaja Banco están cubiertos por Convenios Colectivos y representados en comités formales.	√
G4-12	Pág. 5, 90, 94, 160	√
G4-13	Pág. 34, 148, 160	√
G4-14	Pág. 165. Anexo Información Complementaria: Anexo B. Compromisos 2017 y Retos 2018, Pág. 192	√
G4-15	Pág. 108, 148 Anexo Información Complementaria: Anexo C. Derechos humanos y Compromisos con los ODS, Pág. 198 http://www.ibercaja.com/responsabilidad-corporativa/alianzas-e-iniciativas Ibercaja Banco está comprometida con el Plan de Responsabilidad de Aragón, Plan RSA, habiendo obtenido en 2016 el reconocimiento como fundador del Plan, con el Sello que acredita el seguimiento y desarrollo de la iniciativa que dirige el Instituto Aragonés de Fomento.	√
G4-16	Ibercaja participa en las asociaciones sectoriales representativas de la actividad financiera y otras asociaciones de referencia: Cecabank, AEC, Forética, Comisión de Integridad del Sistema Financiero de los Bancos, GREF, etc.	√

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	Anexo Información Complementaria: Anexo A. Claves del Informe Anual 2017, Pág. 190	√
G4-18	Anexo Información Complementaria: Anexo A. Claves del Informe Anual 2017, Pág. 190 Anexo D. Estudio de Materialidad, Pág. 202	√
G4-19	Anexo Información Complementaria: Anexo D. Estudio de Materialidad, Pág. 202 Ibercaja Banco definió y normalizó el proceso de análisis de materialidad en 2015 (Ver Informe Anual 2015 Pág. 49-54). El Informe Anual 2017 mantiene y contempla los resultados del análisis realizado en 2015.	√
G4-20	Anexo Información Complementaria: Anexo D. Estudio de Materialidad, Pág. 202 Anexo F. Índice de contenido GRI G4. Opción de Conformidad Esencial, Pág. 209 Ibercaja Banco definió y normalizó el proceso de análisis de materialidad en 2015 (Ver Informe Anual 2015 Pág. 49-54) El Informe Anual 2017 mantiene y contempla los resultados del análisis realizado en 2015.	√
G4-21	Anexo Información Complementaria: Anexo D. Estudio de Materialidad, Pág. 202 Anexo F. Índice de contenido GRI G4. Opción de Conformidad Esencial, Pág. 209 Ibercaja Banco definió y normalizó el proceso de análisis de materialidad en 2015 (Ver Informe Anual 2015 Pág. 49-54) El Informe Anual 2017 mantiene y contempla los resultados del análisis realizado en 2015.	√
G4-22	Los posibles cambios en los criterios aplicados con respecto al informe anterior, cuando son significativos, se reflejan en el apartado correspondiente y en la tabla de indicadores GRI.	√
G4-23	No se han producido cambios significativos en el alcance, cobertura o métodos de valoración. En 2017 es el tercer año que se reporta con G4 y existe un análisis de materialidad en profundidad.	√
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	Pág. 18, 140 En 2015 se diseñó el Mapa de Grupos de Interés de la entidad. Ver Informe Anual 2015 pág.47	√
G4-25	Pág. 18, 140 En 2015 se diseñó el Mapa de Grupos de Interés de la entidad. Ver Informe Anual 2015 pág.47	√
G4-26	Pág. 142, 145, 148, 160, 163, 165, 171 Anexo Información Complemetaria: Anexo D. Estudio de Materialidad, Pág. 202	√
G4-27	Pág. 142, 145, 148, 160, 163, 165, 171 Anexo Información Complemetaria: Anexo D. Estudio de Materialidad, Pág. 202	√
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	2017	√
G4-29	2016	√
G4-30	Anual	√
G4-31	rsc@ibercaja.es	√
G4-32	Anexo Información Complemetaria: Anexo A. Claves del Informe Anual 2017, Pág. 190 Anexo F. Índice de contenido GRI G4. Opción de Conformidad Esencial, Pág. 209 Anexo H. Informe de revisión independiente, Pág. 232	√
G4-33	Anexo Información Complemetaria: Anexo A. Claves del Informe Anual 2017, Pág. 190 Anexo F. Índice de contenido GRI G4. Opción de Conformidad Esencial, Pág. 209 Anexo H. Informe de revisión independiente, Pág. 232	√

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA
GOBIERNO		
G4-34	Pág. 64, 66	√
G4-35	Pág. 64, 66, 142, 165	√
G4-36	Pág. 64, 66, 142, 165	√
G4-37	Pág. 142, 145, 148 Anexo Información Complementaia: Anexo D. Estudio de Materialidad, Pág. 202	√
G4-38	Pág. 64, 66	√
G4-39	Pág. 64, 66 En 2017 el Presidente de Ibercaja Banco no tiene funciones ejecutivas	√
G4-40	Pág. 64, 66	√
G4-41	Pág. 72	√
G4-42	Pág. 64, 66, 142, 165	√
G4-44	Pág. 64, 66, 72, 142, 165	√
G4-46	Pág. 64, 66, 75, 142, 165	√
G4-47	Pág. 64, 66, 75, 142, 165	√
G4-48	Pág. 5, 64, 66 Este Informe ha sido aprobado en el Consejo para la Formulación de cuentas celebrado el 01/03/2018	√
G4-51	Pág. 69, 72	√
G4-52	Pág. 69, 72	√
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	Pág. 64, 66, 75, 160	√
G4-58	Pág. 75, 76, 78, 148, 163	√

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
CATEGORÍA: ECONOMÍA			
ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO			
G4-DMA	Pág. 34, 50		√
G4-EC1	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 220		√
G4-EC2	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 231		√
G4-EC3	El 100% de los empleados en activo está adherido al Plan de Pensiones		√
G4-EC4	Pág. 83		√
ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO			
G4-DMA	Pág. 5, 134		√
G4-EC5	El rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas: 117% .		√
G4-EC6	La contratación de Ibercaja Banco se realiza 100% para el territorio español, el 100% de los Altos Cargos son Nacionales.		√
ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS			
G4-DMA	Pág.120, 171		√
G4-EC7	Pág. 120 Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 220		√
G4-EC8	Pág. 171		√
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
G4-DMA	Pág. 94, 160		√
G4-EC9	El porcentaje de gasto correspondiente a proveedores locales asciende en 2017 a un 98%.		√
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE			
ASPECTO MATERIAL: MATERIALES			
G4-DMA	Pág. 165		√
G4-EN1	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 221		√
G4-EN2	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 221 El consumo de papel reciclado con respecto al total del consumo de papel de la Entidad representa un 47%		√

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA			
G4-DMA	Pág. 165		√
G4-EN3	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 221		√
G4-EN5	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 221		√
ASPECTO MATERIAL: AGUA			
G4-DMA	Pág. 165		√
G4-EN8	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 221		√
ASPECTO MATERIAL: EMISIONES			
G4-DMA	Pág. 165		√
G4-EN15	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 222		√
G4-EN16	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 222		√
G4-EN17	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 222		√
G4-EN18	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 222		√
ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS			
G4-DMA	Pág. 165		√
G4-EN23	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 223		√
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	Pág. 78		√
G4-EN29	Durante el ejercicio 2017 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación y normativa ambiental.		√
ASPECTO MATERIAL: GENERAL			
G4-DMA	Pág. 165		√
G4-EN31	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 224		√
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES			
G4-DMA	Pág. 160 Anexo Información Complementaria: Anexo E. Adhesión al Pacto Mundial, Pág. 206		√
G4-EN32	Pág. 160. Ibercaja Banco ha evaluado en 2017 a 149 proveedores habiendo renovado la homologación a 98, incorporando a 46 nuevos. En total representan el 88% de las compras. 5 proveedores no han superado el proceso.		√
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL			
G4-DMA	Pág. 78, 165		√
G4-EN34	Durante el ejercicio 2017 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación y normativa ambiental.		√

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
ASPECTO MATERIAL: EMPLEO			
G4-DMA	Pág. 142, 148 Anexo Información Complementaria: Anexo E. Adhesión al Pacto Mundial, Pág. 206		√
G4-LA1	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 225		√
G4-LA2	Pág. 142, 148, 157		√
ASPECTO MATERIAL: RELACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN			
G4-DMA	Pág. 142, 148, 157		√
G4-LA4	Sobre el período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos, se cumple lo estipulado en la legislación vigente.		√
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
G4-DMA	Pág. 148		√
G4-LA5	El 100% de trabajadores de Ibercaja Banco está representado en comités formales de seguridad y salud.		√
G4-LA6	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 225		√
ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
G4-DMA	Pág. 142, 148		√
G4-LA9	El promedio de horas de formación por empleado en 2017 es de 65hrs. Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 226		√
G4-LA10	Pág. 148		√
ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
G4-DMA	Pág. 142, 148 Anexo Información Complementaria: Anexo C. Derechos humanos y compromisos con los ODS, Pág. 198 Anexo E. Adhesión al Pacto Mundial, Pág. 206		√
G4-LA12	Pág. 64, 66, 148 Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 227-228		√
ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES			
G4-DMA	Pág. 142, 148 Anexo Información Complementaria: Anexo E. Adhesión al Pacto Mundial, Pág. 206		√
G4-LA13	La relación salarial hombre/mujer en relación al sueldo base por categoría es 1/1.		√

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES			
G4-DMA	Pág. 160 Anexo Información Complementaria: Anexo E. Adhesión al Pacto Mundial, Pág. 206		√
G4-LA14	Pág. 160 Ibercaja Banco ha evaluado en 2017 a 149 proveedores habiendo renovado la homologación a 98, incorporando a 46 nuevos. En total representan el 88% de las compras. 5 proveedores no han superado el proceso.		√
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES			
G4-DMA	Pág. 142, 148 Anexo Información Complementaria: Anexo E. Adhesión al Pacto Mundial, Pág. 206		√
G4-LA16	Las sugerencias, reclamaciones e inquietudes de los empleados se canalizan a través del Buzón "Director de RRHH Responde"		√
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS			
ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN			
G4-DMA	Pág. 112, 120, 142, 160 Anexo Información Complementaria: Anexo C. Derechos humanos y compromisos con los ODS, Pág. 198 Anexo E. Adhesión al Pacto Mundial, Pág. 206		√
G4-HR1	En todos los nuevos contratos se incluyen cláusulas y referencias de derechos humanos de acuerdo al Código de Conducta y en relación a los principios del Pacto Mundial. Durante 2017 se han actualizado contratos con las nuevas referencias.		√
ASPECTO MATERIAL: NO DISCRIMINACIÓN			
G4-DMA	Pág. 148, 157 Anexo Información Complementaria: Anexo C. Derechos humanos y compromisos con los ODS, Pág. 198 Anexo E. Adhesión al Pacto Mundial, Pág. 206		√
G4-HR3	En el ejercicio 2017 no se han producido casos de discriminación ni por lo tanto planes correctivos.		√
ASPECTO MATERIAL: MEDIDAS DE SEGURIDAD			
G4-DMA	Pág. 148, 157, 160		√
G4-HR7	El 100% del personal de seguridad de Ibercaja se encuentran en posesión de la acreditación adecuada de acuerdo art.18 de la Constitución Española sobre los derechos fundamentales de las personas.		√
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN			
G4-DMA	Pág. 94, 142, 148, 160 Anexo Información Complementaria: Anexo C. Derechos humanos y compromisos con los ODS, Pág. 198 Anexo E. Adhesión al Pacto Mundial, Pág. 206		√
G4-HR9	En el ejercicio no se ha realizado ninguna evaluación de este tipo dado que no se han identificado riesgos de esta naturaleza en los centros de Ibercaja Banco.		√

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
G4-DMA	Pág. 160 Anexo Información Complementaria: Anexo E. Adhesión al Pacto Mundial, Pág. 206		√
G4-HR10	Pág. 160 Ibercaja Banco ha evaluado en 2017 a 149 proveedores habiendo renovado la homologación a 98, incorporando a 46 nuevos. En total representan el 88% de las compras. 5 proveedores no han superado el proceso.		√
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
G4-DMA	Pág. 142, 145 Anexo Información Complementaria: Anexo C. Derechos humanos y compromisos con los ODS, Pág. 198		√
G4-HR12	Durante el ejercicio 2017 no se han recibido reclamaciones relacionadas con aspectos de derechos humanos.		√
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD			
ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES			
G4-DMA	Pág. 5, 18, 102, 142, 171		√
G4-SO1	Pág. 171		√
FS13	A cierre de 2017 el 50,65% de las oficinas de Ibercaja se ubicaban en núcleos de población de menos de 10.000 habitantes.		√
FS14	Pág. 102 Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 229		√
ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
G4-DMA	Pág. 5, 64, 66, 75, 76, 78, 84, 142		√
G4-SO3	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 229		√
G4-SO4	El 95% de la plantilla actual de Ibercaja Banco ha recibido formación en materia de prevención de riesgos penales, entre los que se incluye el delito de corrupción y soborno.		√
G4-SO5	Durante el ejercicio 2017 no se han producido incidentes de corrupción.		√
ASPECTO MATERIAL: POLÍTICA PÚBLICA			
G4-DMA	Pág. 64, 66, 75, 76, 78		√
G4-SO6	La vinculación, pertenencia o colaboración con entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos se realizan de acuerdo con Normas internas y Órganos de Control.		√

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL			
G4-DMA	Pág. 78, 87		√
G4-SO7	Durante el ejercicio 2017 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.		√
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	Pág. 45, 56, 66, 72, 76, 78, 84		√
G4-SO8	Durante el ejercicio 2017 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.		√
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			
G4-DMA	Pág. 160		√
G4-SO9	Pág. 160 Ibercaja Banco ha evaluado en 2017 a 149 proveedores habiendo renovado la homologación a 98, incorporando a 46 nuevos. En total representan el 88% de las compras. 5 proveedores no han superado el proceso.		√
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL			
G4-DMA	Pág. 142, 145, 171		√
G4-SO11	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 229		√
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-DMA	Pág. 75, 76, 94, 142, 145		√
G4-PR2	Durante el ejercicio 2017 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.		√

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-DMA	Pág. 75, 76, 94, 122, 142, 145		√
G4-PR3	Pág. 75, 76		√
G4-PR4	Durante el ejercicio 2017 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos al impacto en el uso y suministro de productos y servicios, en la salud y la seguridad, ni por razón de etiquetado.		√
G4-PR5	Pág. 124		√
ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA			
G4-DMA	Pág. 75, 76, 134, 142, 145		√
G4-PR6	En el ejercicio 2017 se han producido 14.259 reclamaciones relacionadas con las cláusulas suelo y 25.939 por motivo de gastos de formalización.		√
G4-PR7	Durante el ejercicio 2017 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a cuestiones vinculadas a comunicaciones de mercadotecnia.		√
ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-DMA	Pág. 75, 76, 134, 142, 145		√
G4-PR8	En el año 2017 se han producido 1.803 expedientes relativos a la LOPD. 57 de cancelación de datos y 1.746 de otros derechos. Durante el ejercicio 2017 no se ha recibido sanciones o multas significativas con carácter firme en materia de protección de datos.		√
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	Pág. 66, 75, 76, 134, 142, 145		√
G4-PR9	Durante el ejercicio 2017 no se ha recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos al impacto en el uso y suministro de productos y servicios, en la salud y la seguridad, ni por razón de etiquetado.		√

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
CATEGORÍA: IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
ASPECTO MATERIAL: CARTERA DE PRODUCTOS			
G4-DMA	Pág. 5, 90, 142, 145, 148, 160, 165, 171		√
G4-DMA	-	No dispone actualmente. Ibercaja establecerá en el medio plazo los procedimientos necesarios para evaluar y seleccionar este tipo de riesgos.	√
G4-DMA	-	No dispone actualmente. Ibercaja establecerá en el medio plazo los procedimientos necesarios para evaluar y seleccionar este tipo de riesgos.	√
G4-DMA	Pág. 142, 148		√
G4-DMA	Pág. 142, 145, 148, 160, 163, 171 Anexo Información Complementaria: Anexo E. Adhesión al Pacto Mundial, Pág. 206		√
G4-FS6	Pág. 90, 94, 108, 142, 145		√
G4-FS7	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 230		√
G4-FS8	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 231		√
ASPECTO MATERIAL: AUDITORÍA			
G4-DMA	El Sistema de Gestión Ambiental se extiende a toda la organización, ocupándose de asegurar el funcionamiento acorde a la norma UNE-EN ISO 14001: 2015. La sede central de Plaza Paraíso 2, en Zaragoza, cuenta además con una certificación ISO en gestión medioambiental. En 2017 se ha actualizado dicho Sistema.		√
ASPECTO MATERIAL: PROPIEDAD ACTIVA			
G4-FS10	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 231		√
G4-FS11	Anexo Información Complementaria: Anexo G. Anexo a Contenidos GRI G4, Pág. 231		√
G4-DMA	-	Actualmente no existen políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales. Para la adopción de acuerdos relacionados con aspectos sociales o medioambientales no se requieren mayorías reforzadas en órganos de decisión.	√
ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-DMA	Pág. 75, 76, 94, 134, 142, 145, 171		√
G4-DMA	Pág. 171		√

G. ANEXO A CONTENIDOS GRI G4

G4-EC1

MILES DE €	2017	2016
Margen bruto	1.164.214	1.129.774
Resultado neto operaciones interrumpidas	0	0
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones netas	8.068	5.332
Resultado activos no corrientes en venta	-6.573	1.005
Valor económico generado	**1.165.709**	**1.136.111**
Dividendos	17.500	35.725
Otros gastos generales de administración	186.033	189.863
Gastos de personal	458.588	384.958
Impuesto sobre beneficios y contribuciones y otros impuestos	67.946	-47.255
Valor económico distribuido	**730.067**	**563.291**
Valor económico retenido (VEG-VED)	**435.642**	**572.820**

G4-EC7

MILES DE €

PARTICIPACIONES EMPRESARIALES	INVERSIÓN DESEMBOLSADA MILES DE €	GENERACIÓN RIQUEZA DIRECTA MILES DE €	CREACIÓN PUESTOS DE TRABAJO DIRECTOS E INDIRECTOS
Sector turístico	66.647	28.513	13.602
Sector logístico	8.629	11.800	111
Sector agroalimentario	1.306	7.775	544
Otros sectores	6.600	1.100	5.847
TOTALES	**83.182**	**49.188**	**20.104**

Inversiones en sectores considerados estratégicos

MILES DE €	2015	2016	2017
IMPORTES	**113.713**	**100.063**	**93.633**

G4-EN1, G4-EN2, G4-EN3, G4-EN5, G4-EN8

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	2015	2016	2017
CONSUMOS			
CONSUMO AGUA (m3)			
Consumo Agua (Sede Central)	10.696	12.240	11.172
Consumo Agua (Red Oficinas)	38.325	32.085	30.892
Media de consumo de agua por empleado y año (Entidad)	6,61	*5,77*	*5,57*
Observaciones especificas: No se incluye en el cuadro el agua del pozo captada por no ser consumida. Se ha estimado el consumo de agua en la Red de Oficinas a partir de un ratio de consumo medio por unidad de superfície. Este cálculo se ha aplicado también para los ejercicios 2015 y 2016.			
CONSUMO DE ENERGÍA (Gj)			
Electricidad (Edificio Central)	30.926	30.439	31.140
Electricidad (Red Oficinas)	124.923	120.360	105.824
Media de consumo eléctrico por empleado y año (Entidad)	27	27	24,68
Gasóleo (Edificio Central)	37	55	101,92
Gasóleo (Red Oficinas)	5.160	4.446	3.637,26
Gas Natural (Red Oficinas)	0	3.425	3.162,39
Media de consumo gasóleo y gas natural por empleado y año (Entidad)	0,9	1,42	1,24
CONSUMO DE PAPEL (Tm)			
Tipo DIN A4 Blanco (Entidad)	20,35	14,99	15,83
Tipo DIN A4 Reciclado (Entidad)	304,07	306,31	285,17
Total tipo DIN A4 (Entidad)	324,42	321,30	301,00
Tipo DIN A3 (Entidad)	0,59	0,74	0,65
Sobres	64,31	69,54	59,62
Bobinas (encarte)	225,23	259,63	242,71
Media de consumo total de papel por empleado (Entidad)	0,105	0,12	0,11
CONSUMO TÓNER (unidades)			
Unidades (Entidad)	2.732	2.437	2.038
Media de consumo tóner por empleado y año (Entidad)	0,47	0,44	0,36
CONSUMO PLÁSTICO (unidades)			
Total Bolsas (dos tamaños)	138.828	131.953	94,712
Cinta Balizadora (tres colores)	505	440	279

Observaciones Generales
Entidad = Sede Central + Red de Oficinas
Nº Empleados Sede Central se considera plantilla media: 768 en 2015, 726 en 2016, 770 en 2017
Nº Empleados Entidad se considera plantilla media: 5.798 en 2015, 5.562 en 2016, 5.551 en 2017

G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18

	2015	2016	2017
NIVEL EMISIONES DE CO2*			
Emisiones por consumo de gasóleo, en Tn de CO2 (Total Entidad)	400,80	345,30	282,50
Emisiones por consumo de gas natural, en Tn de CO2 (Total Entidad)	0,00	192,20	177,44
Emisiones por consumo eléctrico, en Tn de CO2 (Edificio Central)	3.264,72	2.874,79	2.941,00
Emisiones por consumo eléctrico, en Tn de CO2 (Red oficinas)	13.187,41	11.367,30	10.000,23
Emisiones en Tn de CO2 por desplazamiento de empleados en automóvil	998,08	1.006,66	1.006,96
Emisiones en Tn de CO2 por desplazamiento vehículos (Total Entidad)	39,37	48,30	71,02
Emisiones en Tn de CO2 por servicio de mensajería (Total Entidad)	6.766,04	4.906,20	4.304,99
Emisiones en Tn de CO2 por fuga de gases fluorados (Total Entidad)	2.562,28	1.053,10	1.515,79
Emisiones en Tn de CO2 por fuga de gases fluorados (Edificio Central)	0,00	0,00	0,00
Total de emisiones, en Tn de CO2	**27.218,71**	**21.793,85**	**20.299,93**
*Media de emisiones de CO2 por empleado en Tn CO2***	4,69	3,92	3,66

(*) Información obtenida en base a la herramienta de cálculo de huella de carbono del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medioambiente (MAPAMA, anterior MAGRAMA), Alcances 1-2. Para el cálculo de las emisiones del transporte se han utilizado los últimos factores de conversión proporcionados por el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) y de I.D.A.E., metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de CO2. El nivel de emisiones de CO2 de gas natural se tiene en cuenta a partir de 2016 por la no disponibilidad de datos de ejercicios anteriores a consecuencia de la integración de Caja3.

(**) Se toma como plantilla media de empleados: 5.798 en 2015, 5.562 en 2016, 5.551 en 2017.

Calculadora MAPAMA actualizada [lic 2007-2016] de los años 2015, 2016 y 2017.

G4-EN23

	2015	2016	2017
TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS	**84.408**	**73.959,00**	**68.058,65**
Residuos polietileno de baja densidad	6.049	6.032,00	6.227
Cartón / papel	61.950	51.300,00	48.975
Mobiliario obsoleto elementos metálicos	0,00	0,00	0,00
Soportes de grabación	575,00	1.300,00	223
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	10.804,00	11.071,00	9.888,15
Poliester y plásticos	500,00	1.240	660
Materiales mezclados	4.530	2.830,00	1.540,00
Cartuchos de tóner usados	0,00	186,00	545,5
Materiales mezclados procedentes de cierres de oficina	26.890	58.000	37.000
TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS	**6.217,40**	**7.217,60**	**3.136,30**
Residuos aceite usado	0,00	0,00	101
Residuos pilas baterías	791,10	2,00	105
Residuos envases vacíos contaminados	72,00	58,00	37
Absorbentes contaminados	0,00	40,00	0,00
Residuos fluorescentes	736,00	1.351,00	616
Residuos gas licuado refrigerante	0,00	86,00	29
Residuos monitores y pantallas CRT y no LED	1.173,90	1.808,00	929,7
Residuos cartuchos de tóner usados con sustancias peligrosas	603,00	290,00	0,00
Residuos con restos de crisotilo	2.826,00	3.573,00	1307
Residuos material médico (en litros)	15,40	9,60	9,60
PAPEL DESTRUIDO CONFIDENCIALMENTE	**611.050,00**	**327.148,00**	**298.335,57**

G4-EN31

Total gastos costes de eliminación entidad:	2016	2017
TOTAL COSTE ELIMINACIÓN DE RESIDUOS PAPEL Y PLÁSTICO (EUROS)		
Destrucción y reciclaje Sede Central	49.678,85	50.663,77
Valija y trituración confidencial certificada (*)	83.536,60	73.278,12
Transporte	25.815,08	26.255,38
Coste total eliminación residuos papel y plástico (euros) entidad	**159.030,53**	150.207,27
TOTAL COSTES DE ELIMINACIÓN RESTO DE RESIDUOS NO PELIGROSOS (EUROS):		
Transbusa	1.234,13	728,45
Maprusa	1.250,54	1.659,11
Transporte Jesús Buey	822,00	1.620,00
Coste eliminación material procedente de cierres de oficina - TRANSBUSA	**11.650,12**	**3.068,12**
Coste total eliminación resto de residuos no peligrosos (euros) ENTIDAD	**14.956,79**	**7.075,68**
TOTAL COSTE ELIMINACIÓN RESIDUOS NO PELIGROSOS (euros)	**173.987,32**	**157.282,95**
TOTAL COSTES DE ELIMINACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (EUROS)		
Carga y transporte gestor autorizado por retirada de residuos de aceite usado, absorventes contaminados, gases refrigerantes, envases vacíos contaminados	3.627,24	502,81
Residuos encriptado pilares Edificio Central	49.399,91	32.493,45
Carga y descarga, manipulación, limpieza, recogida selectiva y etiquetado de material Sede Central	673,37	184,35
Cartuchos de tóner vacíos	6.215,07	1.680,80
Residuos material médico	283,01	297,25
TOTAL COSTE ELIMINACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (euros) ENTIDAD	**60.198,60**	**35.158,66**
TOTAL COSTE ELIMINACIÓN RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS (euros) ENTIDAD	**234.185,92**	**192.441,60**

(*) El coste incluye una partida de expurgo de documentación confidencial (27256,98 € correspondiente a 104.543 kg)

GASTOS PREVENTIVOS (€)		
Nuevas máquinas de climatización	740.614,72 €	424.288,09 €
Nuevas carteleras compradas	11.343,75 €	8.483,59 €
Nuevos rótulos de fachada instalados o cambiados	373.688,76 €	72.972,30 €
TOTAL GASTOS PREVENTIVOS	**1.125.647,23 €**	**505.743,97 €**

G4-LA1

Número y tasa de altas de nuevas contrataciones (ALTAS)

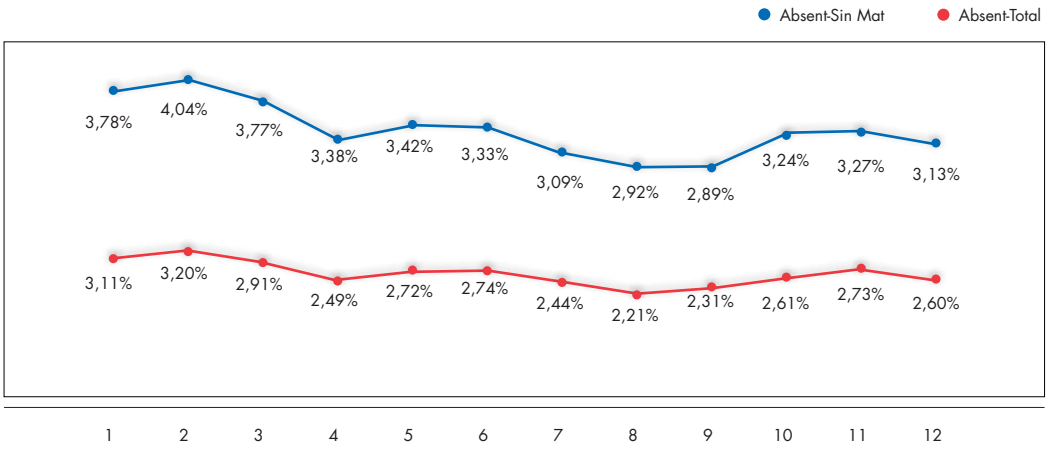
MOTIVO	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
Menos de 30 años	3	0,10%	3	0,12%	6	0,11%
31-40 años	14	0,47%	14	0,55%	28	0,51%
41-50 años	11	0,37%	6	0,24%	17	0,31%
51-60 años	6	0,20%	4	0,16%	10	0,18%
TOTAL	**34**	**1,13%**	**27**	**1,07%**	**61**	**1,10%**

Número y tasa de rotación (ALTAS y BAJAS)

MOTIVO	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
Menos de 30 años	3	0,10%	4	0,16%	7	0,13%
31-40 años	20	0,67%	43	1,70%	63	1,14%
41-50 años	22	0,73%	26	1,03%	48	0,87%
51-60 años	244	8,14%	82	3,25%	326	5,90%
Más de 60 años	8	0,27%	2	0,08%	10	0,18%
TOTAL	**300**	**10,00%**	**157**	**6,22%**	**457**	**8,27%**

G4-LA6

Evolución índice absentismo

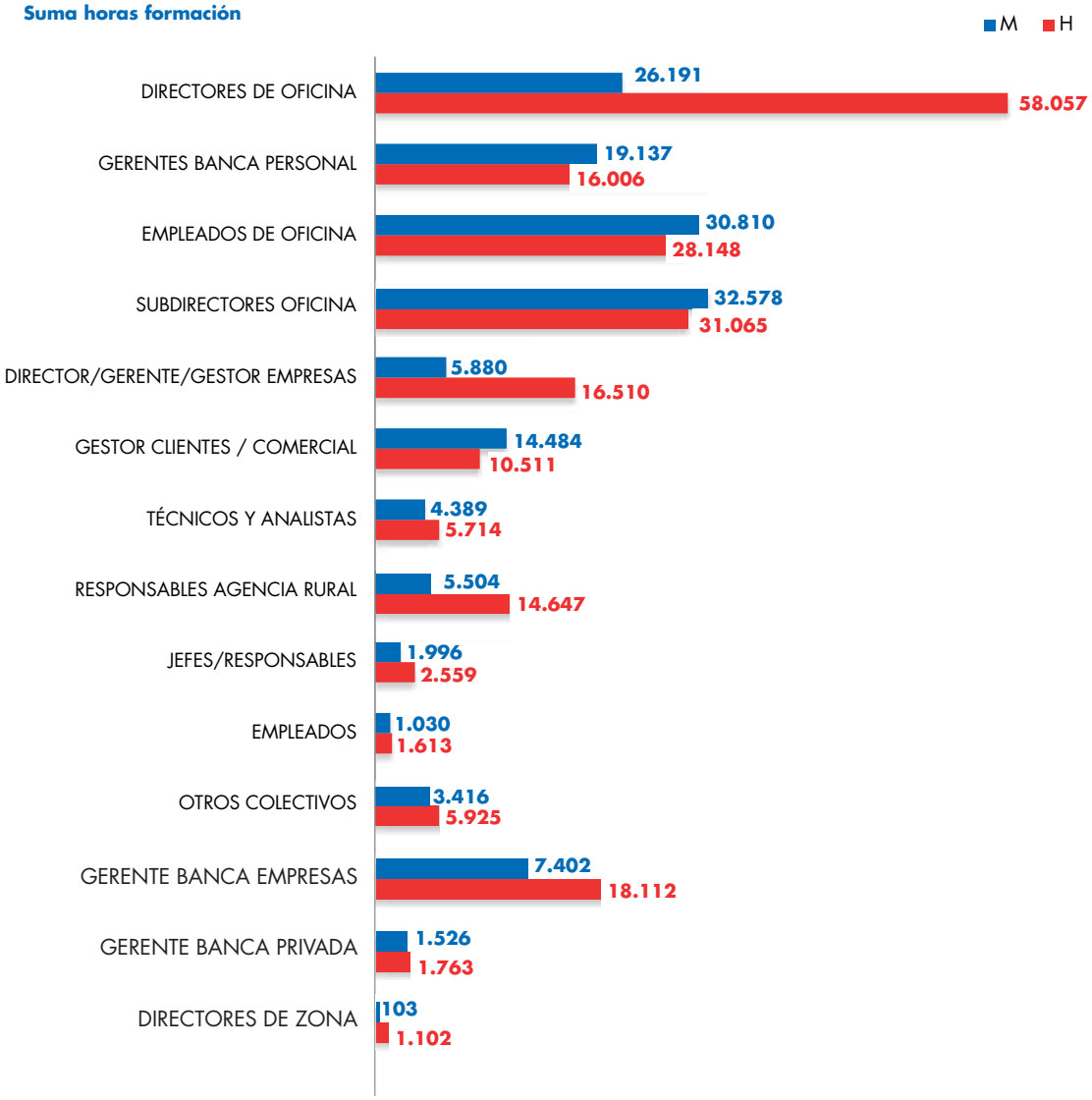


» Mensualmente se elaboran indicadores de absentismo de manera que se pueda realizar un seguimiento y control eficaz de la tasa de absentismo de nuestra Entidad.

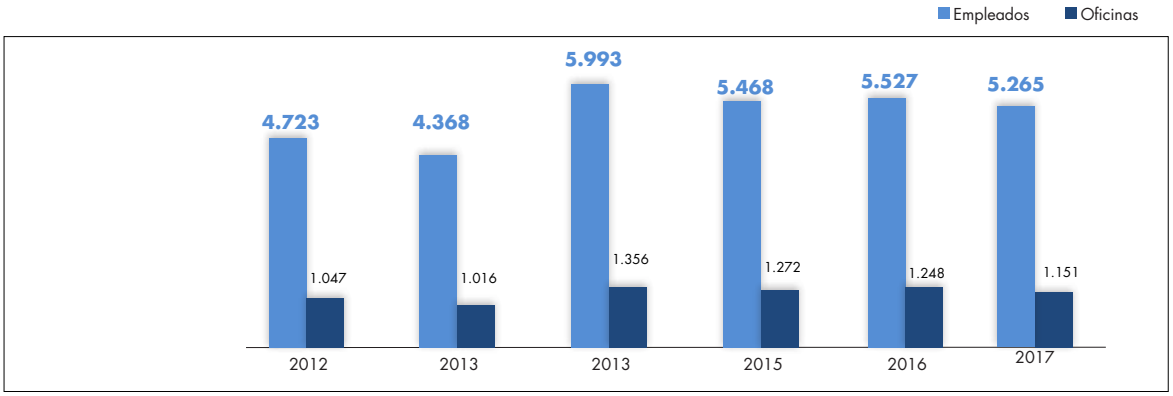
» Respecto al año anterior, se observa un aumento con un índice de absentismo de 2,669% (+0,163 puntos, excluyendo-maternidad), aunque se sitúa por debajo del índice de absentismo del Sector Servicios.

G4-LA9

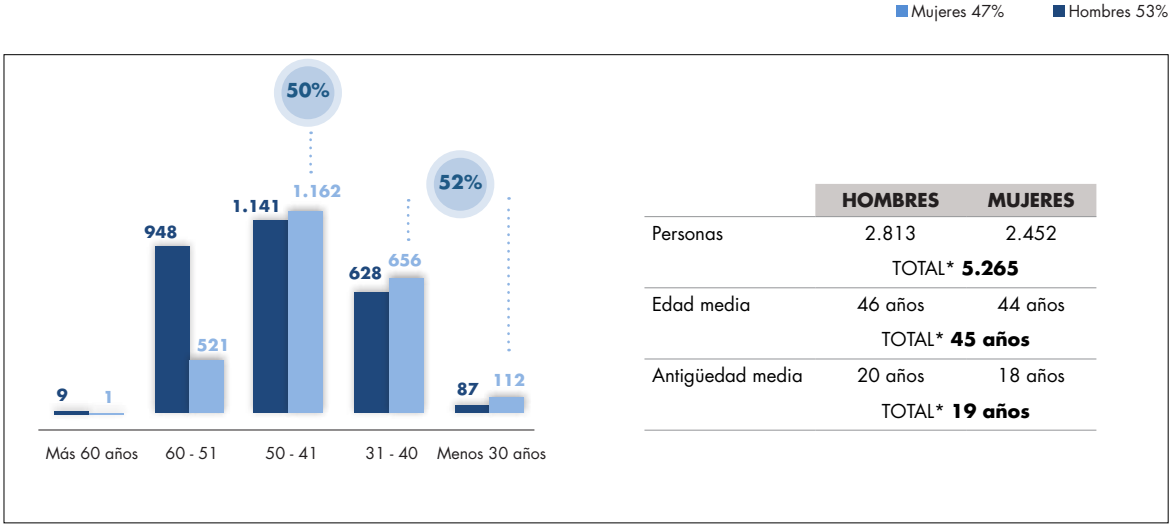
Suma horas formación



G4-10, G4-LA12



» Ibercaja cuenta con un equipo formado por 5.265 profesionales.
» El 96% disponía a finales de 2.017 de contrato indefinido.
» Durante el año ha disminuido la plantilla neta en 262 profesionales.



	HOMBRES	MUJERES
Personas	2.813	2.452
	TOTAL* **5.265**	
Edad media	46 años	44 años
	TOTAL* **45 años**	
Antigüedad media	20 años	18 años
	TOTAL* **19 años**	

G4-10, G4-LA12

Distribución por Niveles

NIVEL	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
GR.1 NIVEL I	16	4	20
GR.1 NIVEL II	53	13	66
GR.1 NIVEL III	305	97	402
GR.1 NIVEL VI	562	238	800
GR.1 NIVEL V	485	343	828
GR.1 NIVEL VI	240	193	433
GR.1 NIVEL VII	356	315	671
GR.1 NIVEL VIII	345	592	937
GR.1 NIVEL IX	135	221	356
GR.1 NIVEL X	163	212	375
GR.1 NIVEL XI	50	111	161
GR.1 NIVEL XII	41	67	108
GR.1 NIVEL XIII	21	23	44
GR.1 NIVEL XIV	15	19	34
CATEGORÍA ESPECIAL	1		1
GR.2 NIVEL I	3		3
GR.2 NIVEL II	23	4	27
TOTAL GENERAL	**2.813**	**2.452**	**5.265**

Agrupación de Puestos

NIVEL	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
EQUIPO DIRECTIVO	17	4	21
JEFES CENTRAL	41	18	59
RESPONSABLES CENTRAL	92	74	166
TECN./ANALIST.EXP./INFORM/OTROS TÉCN	190	229	419
ADMINISTRATIVOS CENTRAL	62	61	123
AYUDANTES/CHÓFER/CONSERJES/OTROS	18	3	21
DIRECTORES TERRIT.	4	0	4
EQUIPO TERRITORIAL	64	33	97
DIRECTORES ZONA	40	4	44
JEFES GESTIÓN/SERVIC	2	7	9
DTOR/GERENTE B.PRIV	37	22	59
GERENTE/GESTOR EMPR	157	64	221
GESTOR COMERCIAL	33	28	61
DIRECTORES OFICINA	577	238	815
RESPONS. AG. RURAL	102	48	150
SUBDIRECTORES OF.	307	366	673
GERENTES BANCA PERS.	195	252	447
GESTORES DE CLIENTES	156	223	379
EMPLEADOS OFICINA	719	778	1.497
TOTAL GENERAL	**2.813**	**2.452**	**5.265**

» El Grupo Profesional 1 está integrado por 5.235 profesionales directamente vinculados a la actividad financiera, ejecutiva, comercial, técnica o administrativa del Banco. Otros 30, pertenecen al Grupo Profesional 2, y desempeñan funciones de apoyo a la actividad propia de Ibercaja (conserjes, ayudantes, etc.)

» El Modelo de Negocio de Ibercaja Banco requiere la configuración de un Mapa de Puestos muy diverso que aglutina los diferentes roles necesarios para conseguir los retos estratégicos.

G4-FS14

	2015	2016	2017
CANALES DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES			
Número de Oficinas	1.272	1.248	1.151
Nº de cajeros automáticos	1.550	1.537	1.475
% operaciones realizadas en ventanilla	33%	29,8%	22,25%
% operaciones realizadas por banca a distancia	42%	46,1%	56,51%
% operaciones realizadas en cajero	10%	8,8%	7,32%
% operaciones realizadas en TPV	15%	14,6%	13,5%
% operaciones realizadas en actualizador	1%	0,6%	0,47%
Nº operaciones a través de canales a distancia	257.959.159	298.068.779	465.189.003
Nº mensual (media) de páginas consultadas en Internet	6.519.515	6.549.175	7.975.696
Nivel de disponibilidad de la Banca Telefónica (%)	95%	94%	93%

G4-SO3

	2015	2016	2017
NÚMERO DE AUDITORÍAS			
Auditoría Red de Distribución	497	483	464
Auditoría Riesgo de Crédito	8	9	11
Auditoría Financiera	26	34	35
Auditoría Procesos Informáticos	21	29	30
Total	**552**	**555**	**540**
AUDITORÍAS OFICINAS			
Oficinas Red revisadas	463	457	451
Porcentaje sobre la media de Oficinas	35,6%	36,6%	39,2%

G4-SO11

	2015	2016	2017
QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES			
Quejas y sugerencias (sin repercusión €)	1.506 (20%)	1.558 (20%)	2.207 (32%)
Reclamaciones (con repercusión €)	5.886 (80%)	6.241 (80%)	4.731 (68%)
TOTAL QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	**7.392 (100%)**	**7.779 (100%)**	**6.938 (100%)**

G4-FS7

MILES DE €	2015	2016	2017
LÍNEA JOVEN			
Becas de estudio, postgrados, etc.			
Nº de operaciones	26	44	30
Importe financiación	63.147	106.798	103.269
Adquisición de vivienda			
Nº de operaciones	1.596	2.678	2.476
Importe financiación	126.146	244.064	220.971
Fomento del empleo			
Nº de operaciones	32	4	0
Importe financiación	232	28	0
Carnet de conducir			
Nº de operaciones	246	147	48
Importe financiación	274.053	170.566	55.789
PARTICULARES			
Tarjeta Ciudadana Zaragoza			
Nº de operaciones	3.819.811	3.626.691	3.828.394
Importe operatoria	2.461	2.374	2.466
Tarjeta Ciudadana Guadalajra			
Nº de operaciones	15.820	36.402	35.827
Importe operatoria	7	16	16
EMPRESAS			
Líneas ICO-Empresas y Emprendedores			
Nº de operaciones	1.921	889	639
Importe financiación	86.447	41.588	26.712
Convenios BEI			
Nº de operaciones	2.045	2.436	2.443
Importe financiación	77.621	142.234	116.221
SECTOR AGRO			
Convenio Desarrollo Rural			
Nº de operaciones	3.662	4.344	5.091
Importe financiación	148.895	220.060	206.211
Jóvenes Agricultores y Ganaderos			
Nº de operaciones	128	42	70
Importe financiación	10.215	2.486	4.395

G4-FS8

MILES DE €

EMPRESA PARTICIPADA	PROYECTO MEDIOAMBIENTAL	INVERSIÓN FINANCIADA POR IBERCAJA
Rioja Nueva Economía, S.A.	Planta de biodiesel en Calahorra	7.858
	Parque eólico	431
Solavanti	9 Proyectos fotovoltaicos	8.510
Biocom Pisuerga	Planta de biodiesel en Burgos	94
Proyecto Foresta	Plantaciones forestales en Extremadura	4.105
Tranvía de Zaragoza	Construcción y explotación de la línea	8.629
Tourolense del Viento	Promoción y explotación de energía eólica	260
Energías Alternativas de Teruel	Promoción y explotación de energía eólica	54
Praves	Acondicionamiento Montaña	816
TOTAL INVERSIÓN IBERCAJA (FS8)		**30.756**

G4-EC2, G4-FS10, G4-FS11

Inversiones de Ibercaja en compañías donde RSC es relevante

MILES DE €	2015	2016	2017
IMPORTES	**162.309**	**137.654**	**125.903**
EMPRESAS	**26**	**24**	**22**
% sobre total participaciones	**37%**	**33%**	**34%**

H. INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

G4-32, G4-33



INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

A la Dirección de Ibercaja Banco S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de Responsabilidad Social Corporativa contenidos en el Anexo "Información Complementaria" del Informe Anual 2017 (en adelante, "los indicadores de RSC") de Ibercaja Banco S.A. y sus sociedades dependientes (en adelante, "Ibercaja") correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, preparados conforme a los contenidos propuestos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 (en adelante, Guía GRI G4) y en el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Ibercaja es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe Anual, según la opción Esencial "de conformidad" con la Guía GRI G4 y con el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de RSC estén libres de incorrección material, debido a fraude o error.

La Dirección de Ibercaja es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de RSC.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de las diversas áreas de Ibercaja involucradas en la elaboración del Informe Anual 2017.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RSC.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

- Análisis de la adaptación de los indicadores de RSC de Ibercaja a lo señalado en la Guía GRI G4 para la preparación de informes de sostenibilidad y en el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, testeo de controles internos y realización de pruebas sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de RSC de Ibercaja. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Ibercaja.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Conclusión de Aseguramiento Limitado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de RSC de Ibercaja correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía GRI G4 y con el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

Uso y Distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Ibercaja, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Ibercaja.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Mª Luz Castilla

19 de abril de 2018

Grupo iberCaja

INNOVAMOS CADA DÍA
PARA ESTAR SIEMPRE
CONECTADOS A TI

ibercaja.es / ibercaja.com