

# INFORME ANUAL 2019

Grupo iberCaja

iberCaja

# Índice DE CONTENIDOS


Carta del Presidente y del Consejero Delegado 4

1 **Presentación del Grupo y su entorno** **10**

DESCRIPCIÓN E HISTORIA 12
PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES 16
ESTRUCTURA ACCIONARIAL Y FUNCIONAL 19
POSICIONAMIENTO EN EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL 21
ENTORNO ECONÓMICO Y FINANCIERO 23

2 **Actividad y Resultados del Grupo** **32**

HECHOS RELEVANTES Y MAGNITUDES BÁSICAS 34
RECURSOS DE CLIENTES 37
CRÉDITO A CLIENTES 39
CALIDAD DE LOS ACTIVOS 42
FINANCIACIÓN Y LIQUIDEZ 45
CARTERA DE VALORES 47
ANÁLISIS DE LA CUENTA DE RESULTADOS 49
SOLVENCIA 53

3 **Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos** **60**

GOBIERNO CORPORATIVO 62
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y FUNCIONES 63
POLÍTICA DE IDONEIDAD, REMUNERACIONES Y CONFLICTOS DE INTERÉS 70
NORMAS INTERNAS Y ÓRGANOS DE CONTROL 75
EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 77
GESTIÓN DE RIESGOS 78

EL BANCO DEL vamos


4 **Estrategia de la Organización y Modelo de Negocio** 88

PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020. "PLAN+ 2020" 90
MODELO DE NEGOCIO 96
OMNICANALIDAD 120
MODELO DE GESTIÓN ORIENTADO A LA EXCELENCIA 128
AVANCES TECNOLÓGICOS 132
MARCA Y REPUTACIÓN CORPORATIVA 134
TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN 136

5 **Gestión y Desarrollo Sostenible** 140

COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD: PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE 143
COMPROMISO CON LOS CLIENTES 158
COMPROMISO CON LAS PERSONAS 161
COMPROMISO CON PROVEEDORES 181
COMPROMISO CON ACCIONISTAS E INVERSORES 184
COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE - TCFD 186
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD 200
ESCUCHA Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS 221
COMPROMISOS 2019 Y RETOS 2020 223

6 **Conclusiones y Perspectivas** 228

**Anexo. Información Complementaria** 230

A. CLAVES DEL INFORME ANUAL 2019 231
B. ESTUDIO DE MATERIALIDAD 233
C. LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL 237
D. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 238
E. ANEXO A CONTENIDOS ESTÁNDARES GRI 248
F. INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE 255

# CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DELEGADO

102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-9, 102-14, 102-15, 102-32, 103-1, 103-2



# CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DELEGADO

En 2019, la **economía española** ha experimentado una cierta **desaceleración** en su crecimiento, aproximándose la **tasa de avance del PIB** al **2%**, encadenando así el sexto año consecutivo de recuperación tras la crisis. El impacto en la demanda externa de las incertidumbres globales y la pérdida de dinamismo de la demanda interna (consumo e inversión) explican este menor vigor de la economía nacional que, previsiblemente, tendrá continuidad en los próximos ejercicios.

La **coyuntura internacional** ha estado marcada en este ejercicio por **diferentes riesgos geopolíticos**, principalmente la "guerra comercial" entre Estados Unidos y China y la salida de Gran Bretaña de la Unión Europea *(Brexit)*. La afección de estos fenómenos al comercio internacional ha drenado capacidad de crecimiento, tanto a los países directamente implicados como al resto de la economía mundial.

Por su parte, los **Bancos Centrales** han respondido a este escenario renovando su compromiso con el sostenimiento de la economía y el apuntalamiento de la confianza en los mercados financieros, mediante una **política monetaria expansiva**. La Reserva Federal ha rebajado los tipos de interés de intervención en tres ocasiones a lo largo de 2019, lo que supone el primer movimiento a la baja del precio del dinero en Estados Unidos desde 2008. Mientras, el Banco Central Europeo ha mantenido en el 0% los tipos de interés de intervención, retrasándose en el tiempo también las expectativas de inicio de graduales subidas en la zona euro.

El **sector bancario español** ha afrontado este escenario de desaceleración económica y tipos de interés cero mediante la activación de las mismas palancas que en los últimos ejercicios: reducción de los gastos de explotación, búsqueda de nuevas fuentes de ingresos y disminución de los activos improductivos en balance. Asimismo, el sector sigue fortaleciendo su capitalización para cumplir con las recomendaciones de reguladores y supervisores. Igualmente, la digitalización en la relación con los clientes y en los procesos internos ha sido otra de las prioridades estratégicas destacadas de las entidades en 2019.

La **actividad de Ibercaja**, en el marco del Plan Estratégico 2018 – 2020, ha estado centrada, de un lado, en el impulso a la rentabilidad del negocio minorista y, por otra parte y simultáneamente, en la transformación del modelo de negocio.

En el plano de **corto plazo**, el marco de tipos de interés ha exigido el máximo esfuerzo en la consecución de los objetivos de crecimiento en volúmenes de actividad gestionados, la defensa de los márgenes comerciales, en la diversificación de las fuentes de ingresos, en la mejora de la eficiencia operativa y en la minoración del coste del riesgo.

Con una perspectiva de **medio y largo plazo**, la Entidad ha seguido desplegando sus proyectos e inversiones en digitalización, tanto en canales de relación con los clientes como en sistemas y procesos internos, y apostando por la permanente actualización y refuerzo de la cualificación de los profesionales.

En el **ámbito comercial**, el lanzamiento de la *Cuenta Vamos* ha posibilitado la captación de casi 90.000 nuevos clientes particulares, poniéndose en marcha también en noviembre de 2019 un producto similar para comercios. Igualmente, a lo largo del año se ha iniciado la comercialización de tres nuevos fondos de inversión: *Sostenible y Solidario* (con criterios de inversión ASG), *Best Ideas* y *Mega Trends*. Además, *Ibercaja Pensiones Dividendo Europa* ha sido reconocido como el mejor plan de pensiones de su categoría, cuantitativos de renta variable, en los Premios Expansión AllFunds 2019.

La histórica especialización de la Entidad en la gestión del ahorro a largo plazo ha registrado un nuevo y destacado hito en este ejercicio, con la superación del 5% de cuota de mercado nacional en fondos de inversión por parte de Ibercaja Gestión. Este logro resulta especialmente relevante en un entorno de tipos de interés nulos como el vivido en la actualidad.

En cuanto a la actividad con empresas, el crédito formalizado para actividades productivas ha supuesto en torno a dos tercios del total de financiación concedida por el Banco durante 2019, profundizando en la senda de aumento del peso relativo de esta modalidad de la inversión crediticia en el total.

En **materia financiera**, en junio se efectuó la transmisión de una cartera de préstamos dudosos, denominada Ordesa, que contenía un volumen de 534 millones de euros de operaciones crediticias a empresas en situación irregular. Esta transacción permitió reducir de manera considerable el saldo de activos improductivos en balance, con el consiguiente impacto positivo en capital y en el perfil de rentabilidad futuro del Banco.

En el **itinerario de transformación** tecnológica y de personas que está llevando a cabo Ibercaja, 2019 ha sido también un año con numerosos avances. Por una parte, se han incorporado nuevas funcionalidades y mejoras a la App de banca móvil, entre las que cabe subrayar el agregador financiero; la Entidad se ha incorporado a las plataformas de pago de *Apple Pay*, *Google Pay* y *Samsung Pay*; y se ha renovado el parque de cajeros automáticos con dispositivos dotados de tecnología puntera, más funcional y rápida.

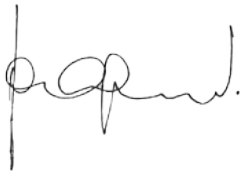
Como resultado de todo ello, por citar algunas cifras significativas, se han superado los 100.000 clientes usuarios de la plataforma de pago por móviles Bizum y, en total, el Banco cuenta ya con más de 766.000 clientes digitales, que operan con frecuencia a través de la banca electrónica y / o de la App de banca móvil.

Por su parte, Ibercaja ha extendido su modelo de liderazgo al conjunto de oficinas, participando todos los directores en el programa de formación diseñado para ello, y ha puesto en marcha una nueva sistemática comercial y directiva, sentando ambos proyectos las bases del funcionamiento operativo de la organización para los próximos años. Los profesionales, las personas, son el cimiento de ambos proyectos estratégicos, dado que constituyen el factor crítico de diferenciación del servicio de la Entidad a los clientes.

Fiel a los principios y valores fundacionales que motivaron su creación hace más de 140 años, Ibercaja ha desarrollado su actividad con un **triple enfoque de gestión**: económico, social y medioambiental; preservando así su sensibilidad y firme compromiso con el entorno territorial y social en el que actúa.

Como muestra de ello, en 2019, la Entidad ha firmado los **Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas** e impulsado los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de su Agenda 2030; ha obtenido la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR) otorgada por la Fundación Más Familia; se ha adherido a la alianza "Iniciativa #CEO´s por la Diversidad" promovida por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE; ha renovado la certificación ambiental de la sede central del Banco; y ha convocado y participado en decenas de iniciativas de transmisión de conocimientos hacia particulares y empresas a través, por ejemplo, de la plataforma Ecosistema+ Empresa y de múltiples alianzas con organizaciones empresariales, entidades públicas y medios de comunicación.

En definitiva, aunque el marco de actuación ha sido complejo, **Ibercaja ha continuado impulsando su dinamismo comercial y su transformación a lo largo de 2019**, con la guía del Plan Estratégico 2018 – 2020, reforzando así sus sólidos fundamentos para conquistar el futuro y seguir ayudando a las personas y a las empresas a construir la historia de su vida.



**José Luis Aguirre Loaso**
*Presidente*



**Víctor Iglesias Ruiz**
*Consejero Delegado*

# IMPACTO SOCIAL
## IBERCAJA 2019

## APORTAMOS A LA SOCIEDAD Y A NUESTRO ENTORNO



**INVERSIÓN +17 millones €**
en acción social por Fundación Ibercaja

**BENEFICIARIOS +1 millón**
de la acción social

**LOCALIDADES 132**
atendidas por Ibercaja como única entidad presente



## ACOMPAÑAMOS A NUESTROS CLIENTES FAMILIAS Y EMPRESAS



**OFICINAS 1.084**
prestan servicio en territorio nacional

**1 de cada 4**
en municipios de menos de 1.000 habitantes

**GESTORES 223**
especializados en empresas

**9,23/10 nota de valoración**
por los clientes

**CRÉDITOS Y PRÉSTAMOS 52,43%**
concedidos a empresas (excl. inmobiliarias)

**PYMES Y AUTÓNOMOS +350 mil**
clientes que confían en Ibercaja

## ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD







**GESTIÓN 4.738,8 millones €**
bajo invesión socialmente responsable

Pacto Mundial de Empresas
*Firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas*

UNEP FINANCE INITIATIVE PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING
*Firmantes de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas*

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES
*Adhesión a las recomendaciones TCFD*

*Comprometidos con los ODS de la Agenda 2030*

EL BANCO DEL vamos

## SOMOS EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

**EMPLEADOS 5.053**

**VOLUNTARIOS 681**

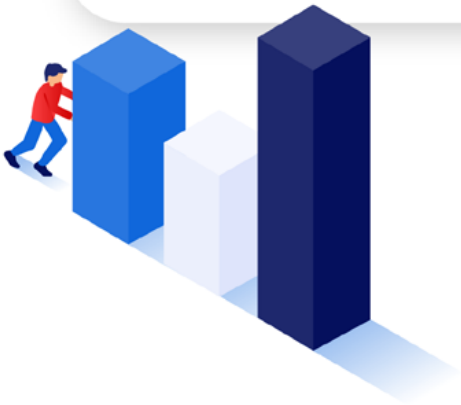
**MUJERES 30%**
puestos directivos ocupados por mujeres

**JÓVENES 238**
universitarios realizaron prácticas en centros de Ibercaja Banco



**Certificación** efr

## CONTRIBUIMOS A LA ECONOMÍA CON NUESTRA ACTIVIDAD



**TRABAJO 20.313**
puestos directos e indirectos en empresas participadas




## AVANZAMOS EN INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

**USUARIOS DIGITALES 766 mil**
en nuestros servicios



## CUIDAMOS EL MEDIO AMBIENTE

**ENERGÍA VERDE 100%**
en la Sede Central,
**3.271 Tn de $CO_2$ evitadas**

**$CO_2$ 2.917,85 Tn**
compensado con nuestros productos sostenibles



Objetivo:
**NEUTROS EN CARBONO EN 2030**

**Certificación ISO 14001**
en gestión ambiental

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001

# 1 PRESENTACIÓN DEL GRUPO Y SU ENTORNO



DESCRIPCIÓN E HISTORIA

PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

ESTRUCTURA ACCIONARIAL Y FUNCIONAL

POSICIONAMIENTO EN EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

ENTORNO ECONÓMICO Y FINANCIERO


EL BANCO
DEL
vamos

# DESCRIPCIÓN E HISTORIA

102-1, 102-2, 102-3, 102-5

Ibercaja es una entidad bancaria de nivel nacional especializada en el negocio de particulares y empresas y cuyo objetivo es generar valor para sus clientes, accionistas y la sociedad en general.

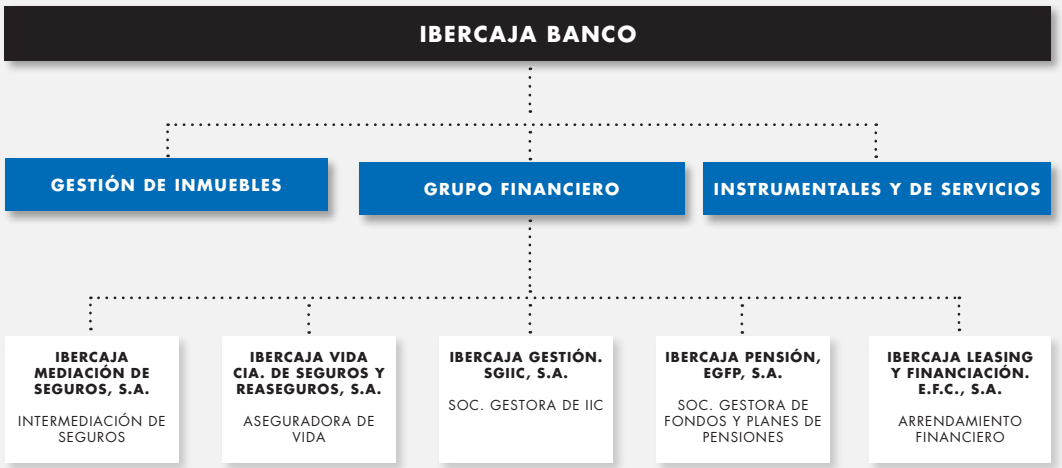


EL GRUPO IBERCAJA BANCO TIENE COMO ACTIVIDAD PRINCIPAL LA **BANCA MINORISTA**, **DESARROLLANDO LA TOTALIDAD DE SU NEGOCIO** EN EL **TERRITORIO NACIONAL**.

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.

**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, bancaseguros y leasing-renting.

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



# HISTORIA

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

## ORIGEN

**FUNDACIÓN DE LA CAJA**
1873

El origen del actual Ibercaja Banco 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**.



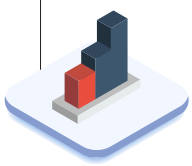
**1873**



**1876**

**LA CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA COMIENZA SU ACTIVIDAD FINANCIERA**
MAYO 1876

**PRIMER PLAN DE EXPANSIÓN CON APERTURA DE OFICINAS EN ARAGÓN, LA RIOJA Y GUADALAJARA**
1933 - 1964



**1933-1964**



**1980-1999**

**CREACIÓN DEL GRUPO FINANCIERO**
1988

**EXPANSIÓN POR ARCO MEDITERRÁNEO Y MADRID**
1989

**ADQUISICIÓN DE CAJA RURAL DE CATALUNYA (LÉRIDA)**
1991

## DIMENSIÓN NACIONAL

**IBERCAJA ALCANZA DIMENSIÓN NACIONAL AL ESTAR PRESENTE EN TODAS LAS PROVINCIAS ESPAÑOLAS**
2001

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.



**2001**



**2007**

**OBTENCIÓN DEL SELLO 500+ A LA EXCELENCIA EUROPEA (MODELO EFQM)**
2007

*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.*

# HISTORIA

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

## EL BANCO

### CREACIÓN DE IBERCAJA BANCO

JULIO 2011

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.



**2011**



**2012**

### SUPERACIÓN DE LAS EXIGENCIAS DE LAS PRUEBAS DE RESISTENCIA SIN AYUDAS PÚBLICAS

SEPTIEMBRE 2012

*La* **meta** *es* **lograr que la Entidad ocupe un lugar puntero dentro del sistema bancario español**, *acrecentando la rentabilidad y solvencia para atraer capital y cotizar con éxito en el mercado de valores.*

## INTEGRACIÓN

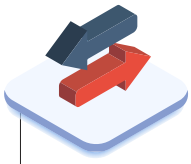
### ADQUISICIÓN DEL 100% DEL CAPITAL DE BANCO GRUPO CAJA3

JULIO 2013

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.



**2013**



**2014**

## FUNDACIÓN BANCARIA

### TRANSFORMACIÓN DE LA CAJA EN FUNDACIÓN

OCTUBRE 2014

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**.

### FUSIÓN LEGAL Y TECNOLÓGICA CON CAJA3

### AQR Y TEST DE ESTRÉS: SUPERACIÓN DEL COMPREHENSIVE ASSESSMENT DEL BCE

## PLAN+

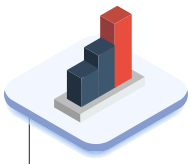
### LANZAMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2015-2017

2015

Ibercaja puso en marcha en **2015** el **Plan Estratégico 2015-2017**. Dentro de él se alcanzaron **importantes hitos** como: el crecimiento del negocio en los segmentos estratégicos, la mejora de la solvencia con una emisión de Tier II, el lanzamiento del proyecto de transformación digital y acuerdos con operadores especializados para reducir los activos improductivos en balance.



**2015**



**2018**

## PLAN+ 2020

### LANZAMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020

2018

En **2018** el Banco presentó un **nuevo Plan Estratégico con horizonte en 2020** y con **el cliente como piedra angular**. Persigue la transformación del modelo de negocio a fin de 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.



# PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

102-2, 102-16, 102-40, 102-42, 103-1

**EL SENTIDO DE IBERCAJA COMO ORGANIZACIÓN SE CONCRETA EN SU PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES, QUE DEFINEN LA PROPUESTA DE VALOR PARA CADA GRUPO DE INTERÉS Y ALINEAN LOS ESFUERZOS DE LA ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD.**

## PROPÓSITO

*El* **Propósito corporativo** *se sintetiza en* **"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia"**, *es decir, trabajar por y para las personas, ayudarles y apoyarles en la construcción de sus vidas, caminando juntos, con compromiso mutuo.*

El Propósito corporativo de Ibercaja es la piedra angular sobre la que pivota el Plan Estratégico 2018-2020: **es la razón de ser de la Entidad**, la guía de la organización, aquello que da sentido al trabajo diario de sus profesionales y alinea la estrategia. Para que el Propósito cumpla su función de movilizar a la acción, es necesario que sea **conocido, compartido e interiorizado** por toda la organización, es decir, debe "activarse".

**POR ELLO, LA ENTIDAD HA DESARROLLADO EN 2019 UN PLAN DE ACTIVACIÓN DEL PROPÓSITO CORPORATIVO, QUE CONSTA DE VARIAS FASES:**

- Comunicación interna y externa
- Transformación interna: comportamientos diarios
- Procesos y toma de decisiones
- Indicadores y seguimiento

Durante 2019 se ha completado la fase de **comunicación interna**, a través de todos los canales disponibles en la Entidad. También se ha puesto foco en la **comunicación externa**, a través de la web corporativa, y con la exposición a diversos grupos de interés en jornadas especializadas en intangibles.

*El* **Propósito** *se completa con la* **misión** *y* **visión** *del Banco, asentadas en los* **valores corporativos** *que han marcado la trayectoria desde su fundación. Marcan los ejes de su estrategia y modelo de negocio y definen una cultura corporativa que le ha permitido establecer una sólida relación con clientes, empleados, inversores y la sociedad en general.*



## MISIÓN

**La misión del Grupo Ibercaja** *refleja* **cómo debe actuar la Entidad para lograr su Propósito**: *mejorar la vida de familias y empresas, ayudándoles a gestionar sus finanzas con el objetivo de dar al cliente un servicio eficiente y un asesoramiento personalizado y de calidad, que le facilite alcanzar sus propios objetivos.*

Desde sus orígenes, Ibercaja es una entidad **comprometida con la sociedad** y trabaja en la generación de recursos que se devuelven en parte a la sociedad a través de las fundaciones accionistas.

Ibercaja entiende que, en el desarrollo de su actividad, la aportación a la sociedad y al entorno hace a la empresa más sólida, más sostenible. Por ello, se plantea el **triple reto** de generar beneficio empresarial, social y ambiental, impulsando la transición hacia una economía más sostenible.

**MISIÓN**

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

## VISIÓN

**La visión** *enfoca los pasos de la organización hacia el futuro, haciendo explícito cómo queremos ser:* **nuestra meta**.

El **compromiso con nuestros grupos de interés** (clientes, personas, accionistas y sociedad) es el centro sobre el que gira el trabajo diario de Ibercaja, sin olvidar nuestra aportación para lograr un mundo más **sostenible**, mejor para futuras generaciones.

**CLIENTES**

SON EL **CENTRO DE NUESTRA ESTRATEGIA** Y ASPIRAMOS A ACOMPAÑARLES, PARA HACER REALIDAD SUS PROYECTOS VITALES

**ACCIONISTAS**

TRABAJAMOS PARA SER UN **PROYECTO ATRACTIVO**, CON CAPACIDAD DE **ATRAER CAPITAL** DE TERCEROS

**MEDIOAMBIENTE**

QUEREMOS SER UN AGENTE DE CAMBIO, IMPULSANDO Y ACOMPAÑANDO LA TRANSICIÓN HACIA UNA **ECONOMÍA MÁS SOSTENIBLE**

**SER UN BANCO EXCELENTE Y MEJOR CADA DÍA, ANTICIPÁNDONOS A LAS NECESIDADES DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS**

**PERSONAS**

ASPIRAMOS A SER UNA ORGANIZACIÓN DE **ALTO RENDIMIENTO**, CON UN EQUIPO DINÁMICO, EFICIENTE Y COMPROMETIDO, EN UN AMBIENTE DE **DESARROLLO PERSONAL Y PROFECIONAL** DE LAS PERSONAS

**SOCIEDAD**

ASPIRAMOS A SEGUIR DESARROLLANDO UNA BANCA CON UN ELEVADO **COMPROMISO SOCIAL**, INCORPORANDO CRITERIOS SOCIALES EN LA TOMA DE DECISIONES, DE FORMA ALINEADA CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## VALORES

*Los* **valores corporativos** *de Ibercaja definen su cultura empresarial y han guiado su camino desde los inicios. Son la base sobre la que se asientan los compromisos éticos de la Entidad, reflejados en su* **Código Ético**.




**LA ENTIDAD CUENTA CON UN "MODELO DE ÉTICA" COMPUESTO POR:**

› El **Código Ético** de Ibercaja refleja los **comportamientos y conductas** esperadas de todos los miembros de la Entidad y que **fomenten la integridad** de la organización. Contiene las **normas que deben guiar el comportamiento, íntegro y profesional**, de todas las personas que forman Ibercaja, más allá del cumplimiento de la legislación vigente, que se entiende prioritario e inexcusable.

› El **manual de gestión ética** establece las **funciones y procesos internos** necesarios para garantizar la aplicación del Código.

› El **canal ético** es un **canal específico, independiente y autónomo**, para la notificación de posibles infracciones del Código y consultas sobre interpretación del mismo.

### MODELO DE ÉTICA




CÓDIGO — MANUAL — CANAL ÉTICO

# ESTRUCTURA ACCIONARIAL Y FUNCIONAL

102-5

**LA FUNDACIÓN BANCARIA IBERCAJA ES EL ACCIONISTA DE REFERENCIA DEL BANCO.**

IBERCAJA BANCO ESTÁ **PARTICIPADO MAYORITARIAMENTE,** EN UN 87,80% DE SU CAPITAL, **POR 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 Interna- de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento) está adaptado a las recomendaciones del Comité Bancario de Basilea y se alinea con las mejores prácticas de gobierno interno del sector.




## POR OTRA PARTE, EXISTEN NUEVE COMITÉS EJECUTIVOS





# POSICIONAMIENTO EN EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

102-4, 102-6, 103-1, 103-2, 103-3

**EL BANCO ATIENDE LAS NECESIDADES DE FINANCIACIÓN DE PARTICULARES Y EMPRESAS CENTRANDO SU ACTIVIDAD EN EL NEGOCIO MINORISTA CON UNA RELEVANTE ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS.**

Ibercaja se ha caracterizado históricamente por el **liderazgo territorial** que mantiene en sus mercados tradicionales; el perfil de negocio, muy orientado a la banca comercial minorista; su posicionamiento en la industria de gestión de activos y seguros, con una cuota de mercado más elevada que la que le corresponde por tamaño; la gestión prudente de los riesgos y una holgada situación de liquidez, con limitada dependencia de los mercados mayoristas.

La **solvencia**, la **solidez** y el **equilibrio** en el crecimiento junto a una **prudente gestión del riesgo** han formado parte tradicionalmente de los objetivos del Banco y son la **base para mantener unos sólidos fundamentos financieros**.

EL GRUPO, EL **DÉCIMO POR VOLUMEN DEL SISTEMA BANCARIO ESPAÑOL**, CUENTA CON UNOS **ACTIVOS DE 55.422 MILLONES DE EUROS.**

Su actividad principal es la **banca minorista**, focalizada en la financiación a familias, particularmente primeras hipotecas, y pymes, la gestión del ahorro y otros servicios financieros. El carácter eminentemente minorista del negocio se refleja en la estructura del balance, donde el crédito a particulares y pequeñas y medianas empresas representa casi el 90% de los préstamos y anticipos a la clientela y los depósitos minoristas el 77% de la financiación ajena. A nivel nacional ostenta una cuota de mercado del 2,6% en crédito hogares y sociedades no financieras, alcanzando en el segmento de adquisición de vivienda de particulares el 3,9% (Fuente: Banco de España), y 3,5% en recursos de clientes (2,8% en depósitos minoristas y 4,8% en gestión de activos y seguros de vida) (Fuente: Banco de España, INVERCO e ICEA).



**CUOTAS DE MERCADO**
NIVEL NACIONAL

**2,6%**
Crédito hogares y soc. no financieras

**2,8%**
Depósitos hogares y soc. no financieras

**3,5%**
Recursos clientes

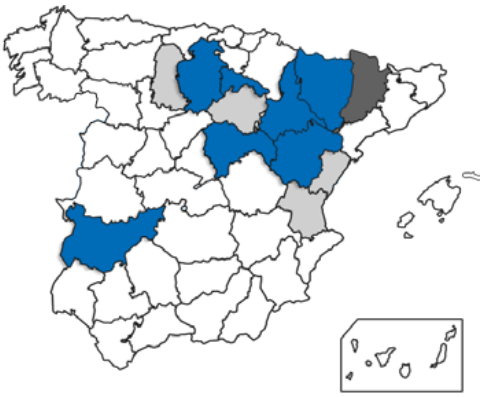
**7**
Provincias con cuotas de mercado de crédito + depósitos > 10%

**3,1%**
Créditos + recursos clientes

## CUOTAS DE MERCADO DE CRÉDITO Y DEPÓSITOS

Ibercaja tiene un **posicionamiento relevante en su zona tradicional de actuación** (Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra el 61% de los clientes y obtiene el 61% del volumen de negocio minorista. La cuota de mercado en este territorio, 31% en depósitos del sector privado y 24% en crédito, llega en Aragón al 43% y 33%, respectivamente. Posee asimismo una **importante implantación en otras áreas** de gran relevancia económica como **Madrid y Arco Mediterráneo (Cataluña y Comunidad Valenciana)**, que acumulan el 18% y 12% de los clientes y el 18% y 12% del volumen de negocio).

A diciembre de 2019, la red alcanza **1.084 sucursales**, un 4,4% del total nacional, contando con **8 centros específicos de negocio de empresas**. El número de empleados del Grupo se eleva a **5.304 personas** (5.053 en la matriz).



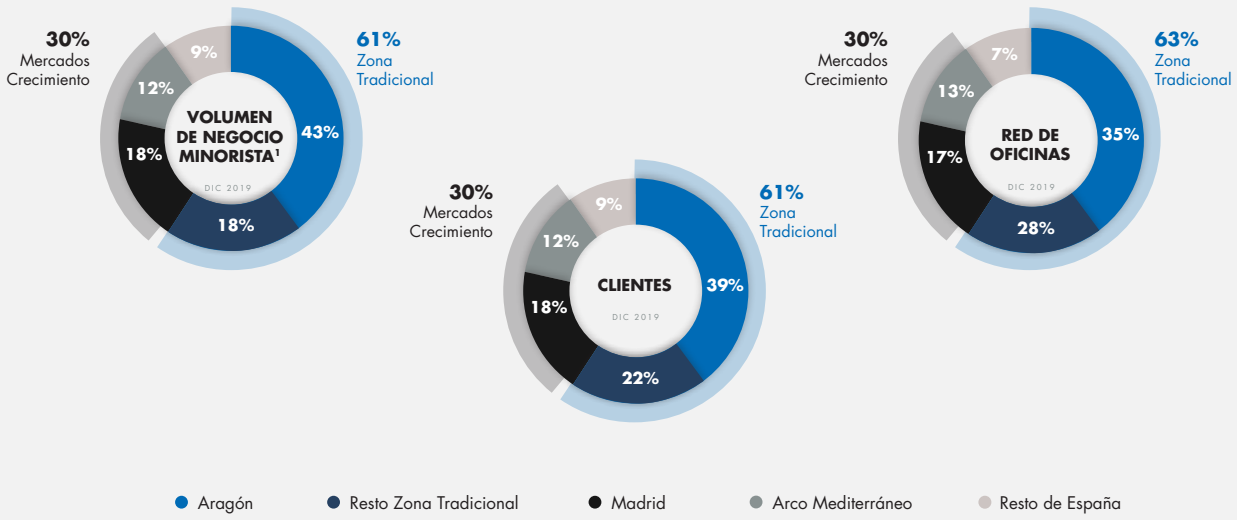
**CUOTA CRÉDITOS + CUOTA DEPÓSITOS**

- < 2%
- 2% - 5%
- 5% - 10%
- > 10%



**5.304** PERSONAS | **1.084** SUCURSALES | **8** CNE

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




¹ VOLUMEN DE NEGOCIO MINORISTA EN SITUACIÓN NORMAL: CRÉDITO A CLIENTES EX ADQUISICIÓN TEMPORAL DE ACTIVOS Y ACTIVOS DUDOSOS + DEPÓSITOS MINORISTAS + GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS

# ENTORNO ECONÓMICO Y FINANCIERO

La economía española ha sorteado el enfriamiento de la actividad a nivel global conservando un ritmo de crecimiento que, aunque menor al de 2018, supera ampliamente la media europea.

## ECONOMÍA MUNDIAL

LA **ECONOMÍA MUNDIAL** **HA PERDIDO RITMO DE CRECIMIENTO** EN 2019, CON UN AVANCE ESTIMADO INFERIOR AL 3%, POR DEBAJO DEL CONSEGUIDO COMO PROMEDIO EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS.

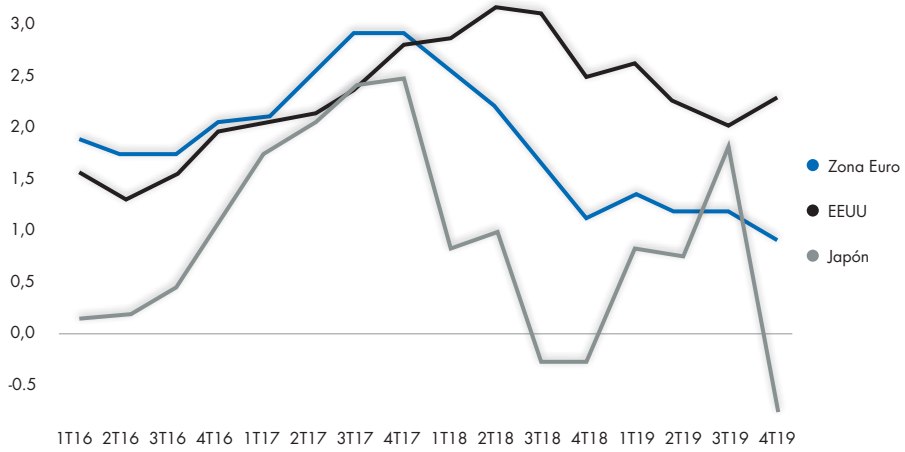
Esta ralentización responde a **diversos factores** entre los que cabe mencionar: la guerra comercial entre Estados Unidos y China, la incertidumbre sobre el desenlace del *Brexit*, la crisis del sector del automóvil por el aumento de la presión medioambiental, los efectos adversos en los países emergentes de la subida de tipos en Estados Unidos durante 2018, la apreciación del dólar y los conflictos sociales que se han extendido por algunos países latinoamericanos.

El **aumento del PIB** en **China**, en el entorno del 6%, **cede impulso influido por las disputas con Estados Unidos** y el control que ejerce el gobierno para prevenir un endeudamiento excesivo. Por otra parte, la transición hacia un modelo basado más en la demanda interna y menos dependiente del sector exterior conlleva en sí misma crecimientos por debajo de los que ha exhibido el gigante asiático en los últimos años.

La variación del **PIB japonés** para el conjunto del año se estima próxima al 0,9%. El **gasto público** se ha erigido como **motor del crecimiento**, tras diseñar el gobierno un ambicioso plan de infraestructuras e implantar diversas medidas de estímulo fiscal. El **consumo privado** se ha visto impulsado por la **subida del IVA**, al anticiparse las decisiones de compra, así como por la **bonanza del mercado laboral**, cuya tasa de paro no llega al 2,5%. El sector exterior sufre por la pugna entre China y Estados Unidos, los dos principales clientes del país nipón.

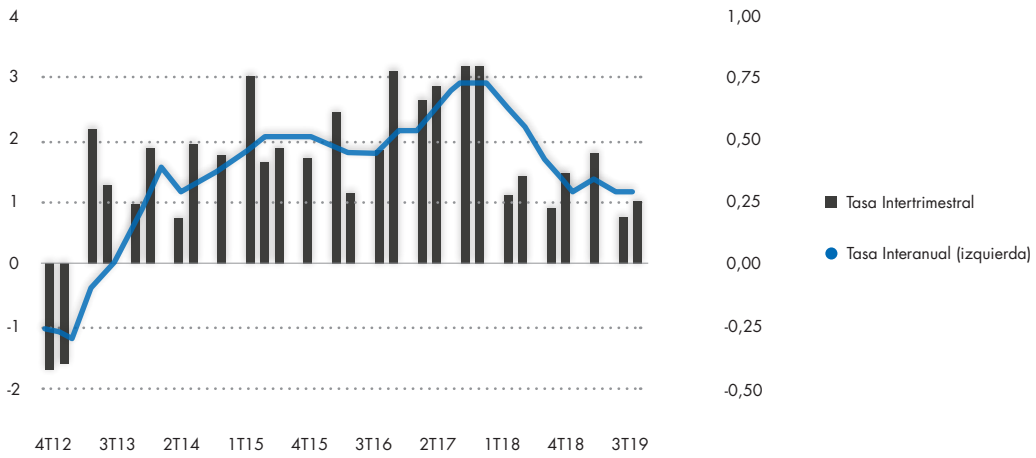
La **economía estadounidense**, pese a desacelerarse, mantiene un estimable ritmo de progresión cercano al 2,3% interanual. El **consumo** sigue exhibiendo una **gran fortaleza** soportada por la tasa de desempleo en mínimos históricos y el vigoroso aumento, por encima del 3%, de los salarios. La inversión se ha debilitado, tras el fuerte tirón de 2018, a la vez que **el sector exterior acusa la ralentización económica a nivel mundial**, el clima de incertidumbre comercial y la apreciación del dólar. Los indicadores adelantados y de confianza hacen prever que la expansión económica se prolongará en 2020.

**EVOLUCIÓN DEL PIB POR PAÍSES**
(TASA INTERANUAL)




El **crecimiento de la Eurozona** ha sido **modesto**. La variación interanual del PIB, a la espera de datos definitivos, podría situarse en el 1,2%. **El entorno internacional y el debilitamiento del comercio mundial pasan factura a una economía muy abierta** como la europea, frenando las exportaciones y reduciendo las ventas del sector industrial. **La economía alemana ha sido la más perjudicada**, rozando incluso la recesión, a causa de su mayor dependencia del sector manufacturero. En este contexto, el consumo mantiene un buen comportamiento, erigiéndose como el principal artífice del crecimiento. Los buenos datos de empleo, la tasa de paro que ha descendido al 7,5%, junto al incremento de los salarios y unas condiciones financieras favorables, estimulan el gasto de los hogares. La **inflación** se situó en diciembre en el 1,3%, **bastante alejada del objetivo del BCE cercano al 2%**, y a un nivel similar la subyacente.

**EVOLUCIÓN DEL PIB DE LA EUROZONA**

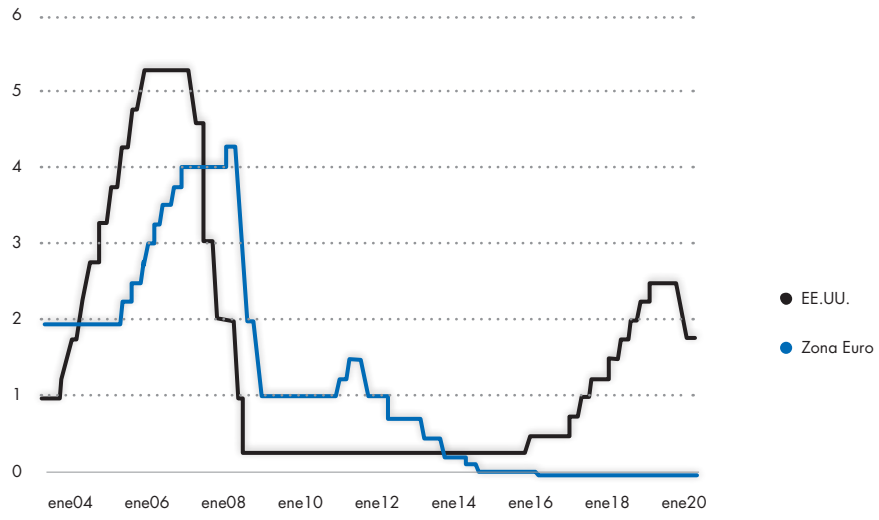


Los **bancos centrales** han dado un giro a sus políticas monetarias, al confirmarse los temores de debilitamiento de la actividad, adoptando **medidas expansivas** para relanzar la economía.

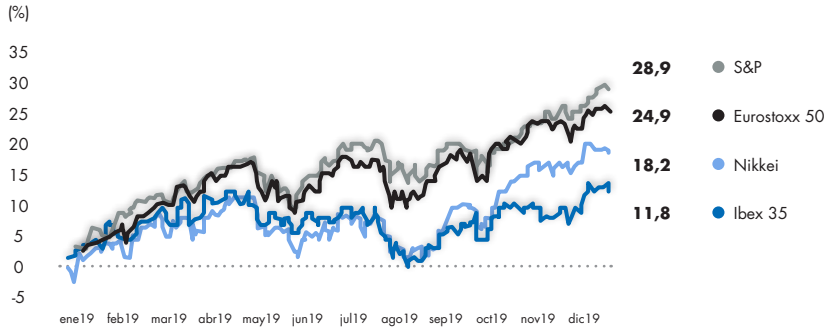
La **Fed** **redujó en tres ocasiones el tipo de interés de referencia,** situándolo en el rango del 1,5%-1,75%. No obstante, en el comunicado tras la reunión de diciembre estima que los riesgos se han aminorado y no anticipa recortes adicionales en el corto plazo.

El **BCE** **actualizó en septiembre sus estímulos monetarios** vinculando cualquier variación de tipos a que la inflación se sitúe en niveles próximos al 2%. El Banco ha fijado la **facilidad marginal de depósito** en el **-0,50%, mejorado las condiciones de financiación** de las operaciones con objetivo específico **(TLRO III)** y en noviembre retomó el **programa de compra de activos** a un ritmo de 20.000 millones de euros mensuales. Asimismo, ha decidido aplicar un **nuevo sistema de remuneración a las reservas que depositan los bancos en el BCE** por el que se exime de pagar la facilidad marginal de depósito a una cantidad igual a seis veces las reservas mínimas. En la reunión del 12 de diciembre del Consejo de Gobierno del BCE, la primera tras la toma de posesión de la nueva Presidenta, no se produjeron cambios, pero el comunicado final hizo hincapié en la necesidad de que los gobiernos pongan en marcha medidas fiscales y reformas estructurales que apoyen la política monetaria del Banco.

## TIPOS DE INTERVENCIÓN



## REVALORIZACIONES ACUMULADAS ÍNDICES BURSÁTILES

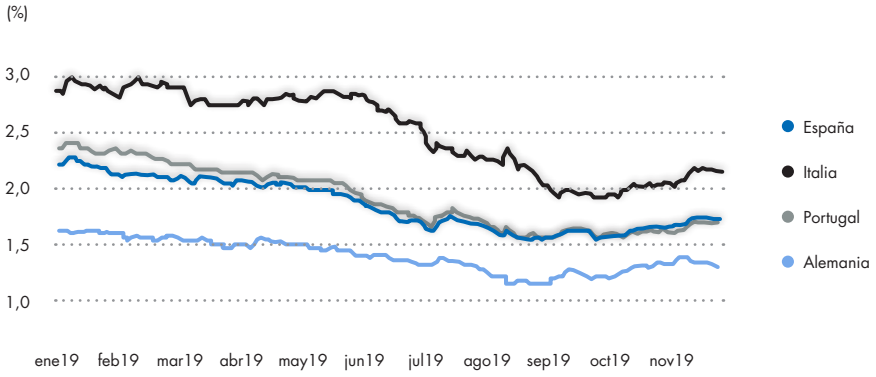



Los **mercados de renta variable** cierran un **año especialmente positivo**. Los principales índices logran **avances superiores al 20%**, favorecidos por la alta liquidez disponible y la escasez de alternativas de inversión rentables. En Europa el Eurostoxx 50 se ha revalorizado un 24,78%, el Dax alemán el 25,48%, el Cac francés el 26,37% y el FTSE italiano un 28,28%. En España el incremento del Ibex 35, 11,82%, se ha visto lastrado por el alto peso del sector bancario, que cosecha el peor comportamiento relativo.

Los **mercados estadounidenses** han exhibido un excelente tono alcanzando **niveles cercanos a los máximos históricos**. El Dow Jones cierra el año con una revalorización del 22,34%, mientras que el Nasdaq, que agrupa las principales compañías tecnológicas, sube el 35,23%.

En los **mercados de renta fija**, las expectativas de desaceleración económica global y el giro hacia políticas monetarias más expansivas de los bancos centrales **presionaron los tipos de la deuda soberana y corporativa**. Sin embargo, en la última parte del año, en paralelo a un sentimiento de mejora generalizado de los mercados financieros, se ha producido un repunte, minorándose las caídas. En Estados Unidos la rentabilidad de la deuda pública a 10 años se sitúa en el entorno del 1,8% con un descenso de más de 80 puntos básicos en el año, mientras que en Europa el bono alemán cerraba en una banda negativa entre el 0,3% y 0,35%.

## RENTABILIDAD DE LOS BONOS SOBERANOS A 10 AÑOS



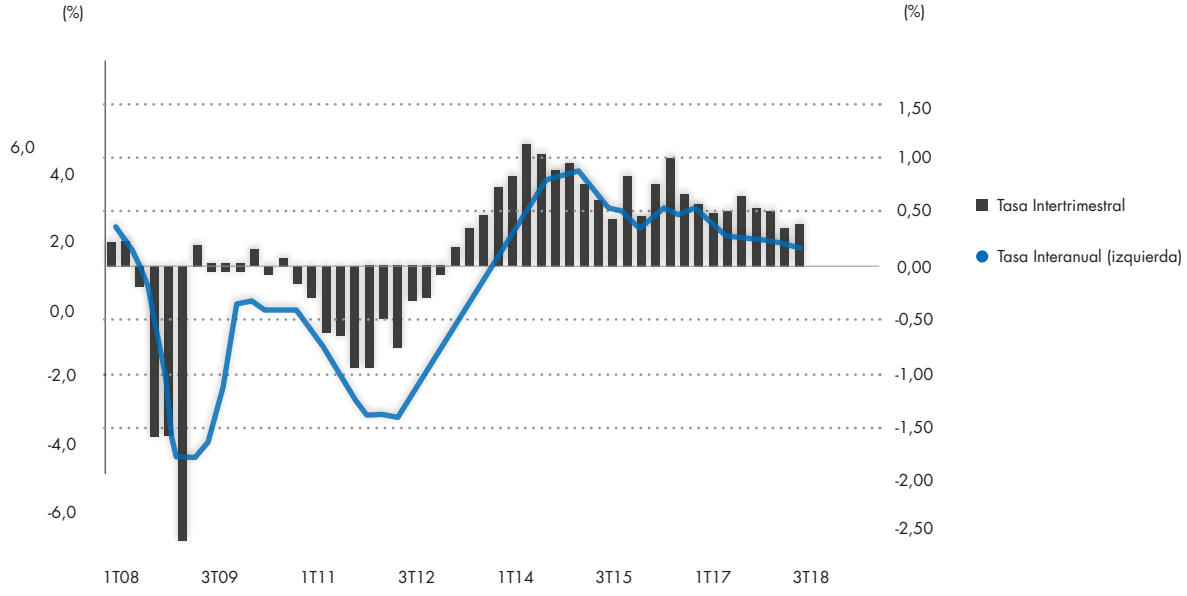
## ECONOMÍA ESPAÑOLA

LA ECONOMÍA ESPAÑOLA PROLONGA SU **FASE EXPANSIVA CON UN AVANCE MÁS MODERADO QUE EN EJERCICIOS ANTERIORES**. EL **CRECIMIENTO DEL PIB, 2% INTERANUAL**, MUESTRA UNA CLARA DESACELERACIÓN RESPECTO A 2018, PERO ES **SUPERIOR A LA MEDIA DE LA EUROZONA Y AL DE LOS PAÍSES MÁS AVANZADOS DE NUESTRO ENTORNO.**

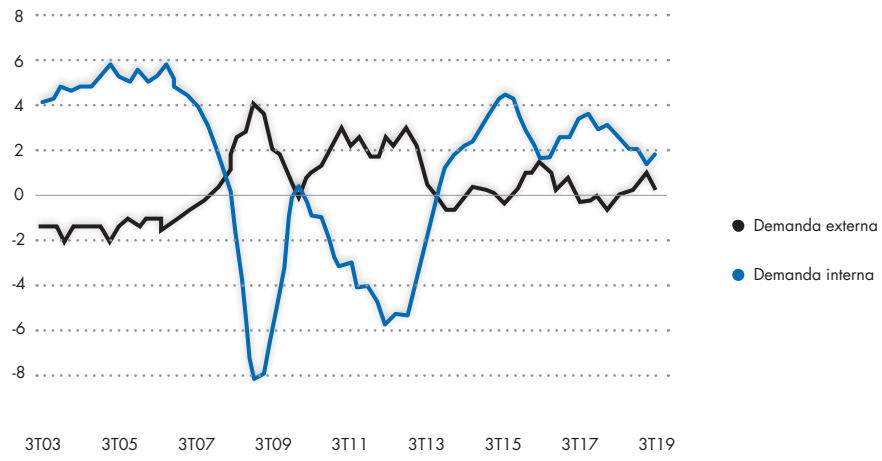
La **demanda interna** aporta **1,5 puntos porcentuales al crecimiento**. El consumo de los hogares, aun cediendo ritmo, es el **pilar más importante de la actividad**, favorecido por los incrementos salariales y las facilidades de financiación. La inversión ha perdido fuerza por los síntomas de agotamiento del sector construcción, mientras la destinada a bienes de equipo conserva mayor dinamismo. La tasa de ahorro de las familias, tras su caída a mínimos históricos en 2018, se recupera en línea con las expectativas de un escenario económico menos benigno.

El **sector exterior** contribuye con **0,4 puntos porcentuales al crecimiento del PIB**, en un escenario en el que las exportaciones de bienes se han reactivado en la última parte del ejercicio y la aportación del turismo, con aumentos del gasto y número de visitantes, sigue siendo clave.

### EVOLUCIÓN DEL PIB EN ESPAÑA



## DESCOMPOSICIÓN DEL PIB EN ESPAÑA




La **pérdida de vigor de los datos de empleo** y la evolución del paro sugieren que el enfriamiento de la actividad comienza a trasladarse al mercado laboral. El **número de parados**, 3,2 millones de personas, es un 3,4% más bajo que en diciembre de 2018. La Encuesta de Población Activa arroja una **tasa de paro** del 13,78%, 67 puntos básicos por debajo de la del inicio del año. El **número de afiliados a la Seguridad Social** llega a 19,4 millones, con un aumento de casi 385.000 personas, el más bajo desde 2013.

La **inflación** se mantiene contenida. La tasa de variación interanual del IPC, tras marcar mínimos en septiembre y octubre, se ha recuperado ligeramente, por el alza del precio de los carburantes, hasta alcanzar el **0,8% en diciembre, 20 puntos básicos por debajo de la de un año antes**. Este dato, favorable comparándolo con la media europea 1,3%, permite a la economía española ganar competitividad en el mercado exterior. La **inflación subyacente**, sin alimentos no elaborados ni energía, 1%, no sufre apenas variación.

Las **proyecciones para 2020** apuntan hacia un **crecimiento más suave**, tras los destacados avances de años anteriores. La **demanda interna** conservará un **buen ritmo**, aunque más pausado, gracias al crecimiento de los salarios, que compensará los peores datos de empleo, y la mejora de la situación patrimonial de familias y empresas. La **contribución del sector exterior** será **más reducida**, por el aumento de las importaciones, después de frenarse en 2019, y el peor comportamiento de las exportaciones en un marco en el que los principales organismos internacionales han rebajado las previsiones de crecimiento para la economía mundial y europea, como consecuencia de las tensiones comerciales, los riesgos geopolíticos en Oriente Próximo, junto a otros factores que afectan especialmente a Europa, como las negociaciones para la salida del Reino Unido de la Unión Europea o la crisis de la industria automovilística.

## ENTORNO BANCARIO

103-1

EN EL ÁMBITO BANCARIO ESPAÑOL EL CONTEXTO DE TIPOS DE INTERÉS CONTINÚA AFECTANDO NEGATIVAMENTE A LA RENTABILIDAD.

El giro expansivo de la política del BCE, aplazando una vez más la subida de tipos, añade presión a una situación difícil y hace necesario seguir potenciando fuentes alternativas de ingresos e incidir en la reducción de activos problemáticos y en la contención de costes vía racionalización de las redes y extensión de la digitalización.

El **crédito minorista** se ha reducido el 1,19%, **moderando su tasa de descenso** en línea con el positivo comportamiento de la economía española. La financiación a actividades productivas anota una caída del 2,25%, debida al exceso de liquidez que acumulan las empresas y a la utilización de fuentes alternativas de financiación. El crédito destinado a hogares registra una ligera contracción (-0,55%), que se explica por el retroceso de los préstamos para adquisición de vivienda (-0,78%), mientras consumo modera su avance hasta el 6,35%, como consecuencia de un entorno económico más incierto que incentiva el ahorro.

Los **recursos de clientes minoristas** se incrementan un 5,64% interanual. Los depósitos de hogares y empresas lo hacen a una tasa superior al 5%, al tiempo que los fondos de inversión avanzan un 7,56%, gracias a las plusvalías obtenidas por el buen comportamiento de los mercados.

El **volumen de activos problemáticos se ha reducido de forma significativa**. La ratio de mora del crédito al sector privado del conjunto de entidades de depósito, 4,78%, se minora 106 puntos básicos desde diciembre de 2018. No obstante, se aprecia un menor ritmo de las recuperaciones netas, acorde con el debilitamiento del ciclo económico.



*En el* **ámbito regulatorio**, *el 1 de enero de 2019 entró en vigor la* **norma NIIF16** *que establece los principios para el reconocimiento, valoración, presentación y desglose de los* **contratos de arrendamiento,** *con el propósito de garantizar que la información contable presente la imagen fiel de dichas operaciones.*

Desde el 16 de junio está operativa la **Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de Crédito Inmobiliario (LCCI)**. Esta Ley transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/17/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, con el objetivo de establecer determinadas normas de protección de las personas físicas que sean deudores, fiadores o garantes de los préstamos a que la misma se refiere. La ley regula el régimen jurídico de prestamistas e intermediarios y contiene normas de transparencia y de conducta que les obligan.

En agosto el BCE publicó la **revisión de sus expectativas supervisoras sobre dotación de provisiones prudenciales para préstamos dudosos nuevos**, como resultado de la promulgación del Reglamento 2019/630 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifica la cobertura mínima de pérdidas derivadas de exposiciones dudosas.

El 7 de noviembre la Autoridad Bancaria Europea (EBA) dio a conocer la **metodología y el borrador de las plantillas del test de estrés a la banca europea de 2020.** Este ejercicio, que se llevará a cabo en la primera mitad del 2020, evaluará la resistencia de las entidades bancarias ante un hipotético shock económico adverso y servirá de base para la determinación de los requisitos de capital PRES en 2020.



iberCaja

# 2 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

# IMPACTO ECONÓMICO
## IBERCAJA 2019

## CIFRAS RELEVANTES
## RESULTADOS DE LA ENTIDAD



**84 millones €**
**RESULTADO NETO**

**55.422 millones €**
**ACTIVOS**

**10** POSICIÓN
**POR VOLUMEN EN EL SISTEMA BANCARIO**

**3,97%**
**TASA MOROSIDAD DEL CRÉDITO**

**49,82%**
**COBERTURA RIESGOS DUDOSOS**

**5,78%**
**RATIO DE ACTIVOS PROBLEMÁTICOS**

**20,69%**
**LIQUIDEZ DISPONIBLE / ACTIVO TOTAL**

**11,35%**
**CET1 FULLY LOADED**

**15,45%**
**CAPITAL TOTAL FULLY LOADED**

**51,63%**
**COBERTURA ACTIVOS PROBLEMÁTICOS**



## DIMENSIÓN NACIONAL

**OFICINAS 1.084**
cuota 4,4%

**EMPLEADOS 5.304**
5.053 en la matriz

**CAJEROS 1.317**
cuota 2,6%

**TPVs 29.640**
cuota 1,5%

**TARJETAS 1,6 millones**
↘ **84 millones de operaciones**

**72%** OPERACIONES BANCA A DISTANCIA

**2,6%** CUOTA CRÉDITO HOGARES Y EMPRESAS

**3,5%** CUOTA RECURSOS DE CLIENTES
↘ **2,8% depósitos**

## CUOTAS DE MERCADO INTERMEDIACIÓN

**1** POSICIÓN
**5,06%** FONDOS DE INVERSIÓN

**5** POSICIÓN
**5,84%** PLANES DE PENSIONES

**8** POSICIÓN
**3,79%** SEGUROS DE VIDA

**10** POSICIÓN
**2,84%** INVERSIÓN VIVA LEASING



# HECHOS RELEVANTES Y MAGNITUDES BÁSICAS

102-7, 102-10, 102-15, 103-1, 103-2, 103-3

En un contexto de bajos tipos de interés la **actividad del Grupo Ibercaja** se ha dirigido a **proteger la rentabilidad del negocio** mediante la defensa de márgenes y la diversificación de las fuentes de ingresos potenciando los segmentos más rentables del crédito e impulsando el negocio de gestión de activos y seguros. Junto a ello, destaca la minoración de los costes operativos recurrentes, la gestión dinámica de los activos improductivos en balance y el significativo incremento de las ratios de solvencia del Grupo.

## LOS ASPECTOS MÁS RELEVANTES DEL PERIODO SE SINTETIZAN EN:

*Ibercaja obtiene un beneficio neto de 84 millones, que duplica al obtenido un año antes, por la estabilización de los ingresos recurrentes, el descenso de los gastos de explotación y la progresiva normalización del coste del riesgo* ▸▸▸

**MARGEN DE INTERESES. El decremento del margen de intereses**, principalmente por el efecto de los tipos de interés en la actividad mayorista, **se compensa casi en su totalidad con el avance de las comisiones no bancarias**. Destaca la buena evolución del negocio minorista reflejada en el incremento del rendimiento del crédito y el menor coste del pasivo, lo que hace que **el diferencial de clientes, 1,44%, sume 5 puntos** básicos en el ejercicio.

**COMISIONES.** El peso de las comisiones sobre los ingresos recurrentes llega al 42%, después de crecer un **5,13%**, por el incremento, 13,55%, de las ligadas a gestión de activos.

**GASTOS DE EXPLOTACIÓN RECURRENTES.** Los gastos de explotación recurrentes, excluidos los asociados al ERE de 2018, **decrecen un 2,12%**. El control de costes hace que la ratio de eficiencia recurrente, 63,70%, mejore 99 puntos básicos en los últimos doce meses.

**RESULTADO RECURRENTE.** El resultado recurrente antes de saneamientos (margen de intereses y comisiones deducidos los gastos de explotación) asciende a **342 millones** y su variación interanual es del **2,21%.**

**COSTE DEL RIESGO. La reducción de los activos improductivos** se traduce en **menores necesidades de saneamientos**, con lo que el coste del riesgo, **40 puntos básicos**, retrocede 14 puntos básicos en relación a diciembre de 2018.

*La buena dinámica comercial se refleja en la progresiva estabilización del crédito sano, el crecimiento de los recursos minoristas, especialmente de los asociados a gestión de activos y seguros, y se apoya en el éxito del lanzamiento de nuevos productos y la mejora de los canales digitales para la relación con el cliente*

**INVERSIÓN CREDITICIA SANA.** La inversión crediticia sana se estabiliza progresivamente gracias a la contratación de nuevas operaciones, de manera que **el decremento interanual se reduce al 0,31%**, frente al 0,53% registrado hace un año. El descenso, generalizado en todo el sistema bancario español, de la financiación para adquisición de vivienda es el principal escollo para alcanzar tasas de variación positivas.

**RECURSOS MINORISTAS.** El crecimiento de los recursos minoristas, **6,56%**, responde al buen comportamiento de los de balance, 3,91%, y especialmente a la gestión de activos y seguros, cuyo volumen avanza el 9,86%. Ibercaja Gestión e Ibercaja Pensión ganan cuota de mercado, llegando al 5,06% (+27 puntos básicos vs. diciembre de 2018) y 5,84% (+ 4 puntos básicos vs. diciembre de 2018), respectivamente.

**NUEVOS PRODUCTOS.** La Entidad ha lanzado nuevos productos tanto de activo como de pasivo, ligados al concepto de comunicación "El Banco del Vamos". Incorporan condiciones atractivas que están contribuyendo a la captación de nuevos clientes. Durante el año se han abierto más de 52.000 **cuentas "Vamos"**, alcanzándose un saldo de **390 millones de euros.**

**TRANSFORMACIÓN DIGITAL.** En el ámbito de la transformación digital se han seguido mejorando los canales de relación con clientes, fomentando su uso. Él número de operaciones realizadas a través de la banca a distancia roza el 72% del total, los **usuarios activos de banca digital** son casi **766.000** y los de **banca móvil** llegan a **432.200**.

*Sólida estructura de financiación e importante mejora del perfil de riesgo de la Entidad por la reducción de los activos improductivos y el fortalecimiento de los ratios de solvencia*

**ACTIVOS DUDOSOS.** Los activos dudosos **disminuyen más de un 40%** en el año, cayendo la tasa de mora 277 puntos básicos para situarse por debajo del 4%. El saldo de inmuebles adjudicados se contrae un 18,52% y su valor neto en relación con el balance apenas supera el 0,50%.

**ACTIVOS PROBLEMÁTICOS.** El conjunto de la exposición problemática, dudosos y activos adjudicados, **se reduce 1.124 millones** en doce meses. El **índice de activos problemáticos**, **5,78%**, **cede más de 3 puntos porcentuales**, superándose el objetivo para este año del 6%. El grado de cobertura de estos activos asciende al 51,63%.

**SOLVENCIA.** La generación de resultados y el saneamiento del balance inducen la mejora de los indicadores de solvencia. La ratio **CET1 fully loaded**, **11,35%**, anota un **avance de 82 puntos básicos**, mientras que el índice de capital total asciende al 15,45% (+95 p.b. vs. diciembre de 2018), superando con holgura, en ambos casos, los requerimientos PRES 2020.

**FINANCIACIÓN Y LIQUIDEZ.** El Grupo disfruta de una **sólida estructura de financiación** basada en los **depósitos de clientes minoristas,** que constituyen el **77% de la financiación ajena**, de modo que la ratio crédito sobre financiación minorista (LTD) está por debajo del 100%. Los **activos líquidos** suponen el **20,69% del balance** y cubren ampliamente la totalidad de los vencimientos de la deuda mayorista.

# MAGNITUDES BÁSICAS

## GRUPO IBERCAJA BANCO

103-3

| CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS Y % | | 31/12/2019 | 31/12/2018 | VARIACIÓN % |
|---|---|---|---|---|
| **BALANCE** | Activo total | **55.422** | 52.706 | 5,15 |
| | Préstamos y anticipos a la clientela brutos | **32.563** | 33.724 | (3,44) |
| | Cartera de crédito sana ex adquisición temporal de activos | **29.654** | 29.746 | (0,31) |
| | Total recursos minoristas | **60.643** | 56.907 | 6,56 |
| | Patrimonio neto | **3.241** | 3.160 | 2,56 |
| | Volumen de negocio minorista | **90.297** | 86.653 | 4,21 |
| **RESULTADOS** | Margen de intereses | **547** | 572 | (4,35) |
| | Margen bruto | **927** | 967 | (4,14) |
| | Resultado antes de saneamientos | **326** | 298 | 9,65 |
| | Resultado atribuido a la entidad dominante | **84** | 41 | 105,84 |
| **EFICIENCIA Y RENTABILIDAD** | Ratio de eficiencia recurrente (gastos ordinarios / Ingresos recurrentes) | **63,70** | 64,69 | (0,99) p.p. |
| | ROA (resultado atribuido a la entidad dominante / activo total medio) | **0,16** | 0,08 | 0,08 p.p. |
| | RORWA (resultado atribuido a la entidad dominante / APR) | **0,41** | 0,19 | 0,22 p.p. |
| | ROE (resultado atribuido entidad dominante / fondos propios medios) | **2,99** | 1,47 | 1,52 p.p. |
| | ROTE (resultado atribuido a la entidad dominante / FP tangibles medios) | **3,22** | 1,59 | 1,63 p.p. |
| **GESTIÓN DEL RIESGO** | Saldos dudosos (préstamos y anticipos a la clientela) | **1.293** | 2.275 | (43,15) |
| | Ratio de morosidad de préstamos y anticipos a la clientela (%) | **3,97** | 6,74 | (2,77) p.p. |
| | Ratio de activos problemáticos (%) | **5,78** | 8,82 | (3,04) p.p. |
| | Cobertura de los riesgos dudosos | **644** | 1.119 | (42,42) |
| | Tasa de cobertura de los riesgos dudosos (%) | **49,82** | 49,19 | 0,63 p.p. |
| | Tasa de cobertura de la exposición problemática (%) | **51,63** | 51,48 | 0,15 p.p. |
| **LIQUIDEZ** | Liquidez disponible / activo total | **20,69** | 20,71 | (0,02) p.p. |
| | Ratio crédito / financiación minorista (LTD) | **92,47** | 97,98 | (5,51) p.p. |
| | Ratio LCR (%) | **307,07** | 306,78 | 0,29 p.p. |
| | Ratio NSFR (%) | **131,42** | 130,45 | 0,97 p.p. |
| **SOLVENCIA** | CET1 phased in (%) | **12,27** | 11,67 | 0,60 p.p. |
| | Coeficiente de solvencia phased in (%) | **13,99** | 13,31 | 0,68 p.p. |
| | Ratio de apalancamiento phased in (%) | **5,85** | 6,04 | (0,19) p.p. |
| | CET1 fully loaded (%) | **11,35** | 10,53 | 0,82 p.p. |
| | Capital total fully loaded (%) | **15,45** | 14,50 | 0,95 p.p. |
| | Ratio de apalancamiento fully loaded (%) | **5,48** | 5,48 | 0,00 p.p. |
| **INFORMACIÓN ADICIONAL** | Nº empleados Grupo | **5.304** | 5.302 | (0,04) |
| | Nº oficinas | **1.084** | 1.115 | (2,78) |

# RECURSOS DE CLIENTES

El crecimiento de los recursos minoristas se centra en gestión de activos y seguros.



Los **recursos minoristas de clientes**, **60.643 millones**, aumentan el **6,56%**. El segmento de banca personal ha generado el 60% del citado crecimiento que, por mercados geográficos, es especialmente intenso, casi un 11%, en Madrid y Arco Mediterráneo.

**DETALLE DE LOS RECURSOS MINORISTAS DE CLIENTES**

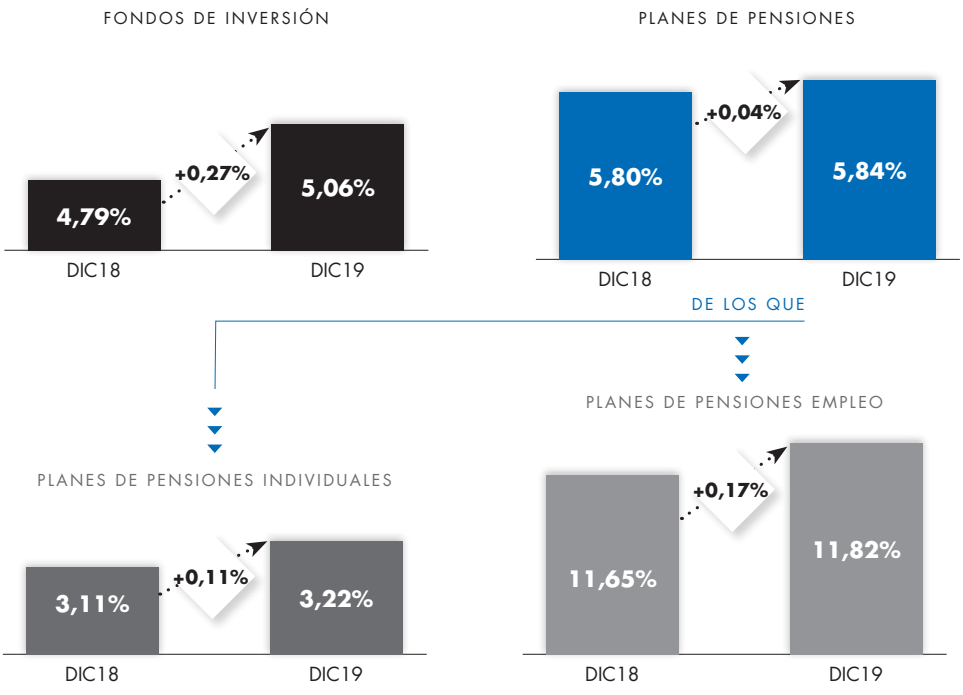
| CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS | 31/12/2019 | 31/12/2018 | VARIACIÓN | VARIACIÓN % |
|---|---|---|---|---|
| Depósitos de clientes minoristas | 32.772 | 31.540 | 1.233 | 3,91 |
| Depósitos a la vista | 28.509 | 26.316 | 2.193 | 8,33 |
| Depósitos a plazo (sin cédulas hipotecarias) | 4.263 | 5.223 | (960) | (18,38) |
| Gestión de activos y seguros | 27.870 | 25.638 | 2.502 | 9,86 |
| **Total recursos de clientes minoristas** | **60.643** | **56.907** | **3.735** | **6,56** |

Los **depósitos minoristas**, ahorro vista e imposiciones a plazo tradicionales sin cédulas hipotecarias ni cesión temporal de activos, crecen el **3,91%**. En su composición, los depósitos más líquidos, cuentas a la vista, avanzan el 8,33% recogiendo, junto a los fondos de inversión, el trasvase de las imposiciones a plazo tradicionales, que descienden el 18,38%, a causa de su reducida rentabilidad acorde con la evolución de los tipos de interés de mercado.

El **saldo de gestión de activos y seguros**, con un peso en el total del 46%, crece el **9,86%** impulsado por la política de la Entidad de dirigir el ahorro hacia productos con mayores expectativas de rentabilidad para el cliente y por las plusvalías acumuladas durante el ejercicio.

La **cuota de mercado del Grupo en activos bajo gestión** (excluyendo los comercializados de terceros) y seguros, **4,80%, suma 10 puntos básicos en el año** (fuente: INVERCO e ICEA).

**EVOLUCIÓN DE CUOTA DE MERCADO EN PRODUCTOS DE FUERA DE BALANCE**





# CRÉDITO A CLIENTES

**LA INVERSIÓN CREDITICIA SANA SE ESTABILIZA PROGRESIVAMENTE GRACIAS A LA CONTRATACIÓN DE NUEVAS OPERACIONES.**

Los **préstamos y anticipos a la clientela**, contabilizados en activos financieros a coste amortizado y activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, ascienden a **31.919 millones**, un 2,10% menos que al finalizar 2018.

En términos brutos, es decir, sin correcciones de valor por deterioro de activos y otros deterioros, la cartera crediticia se sitúa en 32.563 millones. El descenso del 3,44% durante el ejercicio es debido principalmente a la disminución del crédito dudoso (-43,15%), que explica más del 80% de la caída. **La inversión sana**, excluyendo los activos morosos y la adquisición temporal de activos, **29.654 millones, cede únicamente el 0,31%**, consolidándose la tendencia hacia la estabilización.

Las **formalizaciones de préstamos y créditos totalizan 5.434 millones**. De la nueva producción, el 52,43% corresponde a actividades productivas no inmobiliarias, en línea con el objetivo de crecimiento en este segmento del crédito. El 21,11% se ha destinado a la financiación de vivienda de particulares, destacando en este apartado la concesión de hipotecas a tipo fijo, que supone ya el 41% del total. Promoción inmobiliaria aglutina el 13,69% de las formalizaciones y el resto se ha dirigido a consumo y otras finalidades. Atendiendo a mercados geográficos, la Zona Tradicional y Madrid concentran el 37,49% y 30,61% respectivamente de lo concedido en el año, mientras que un 17,16% corresponde al Arco Mediterráneo.

Adicionalmente, las **formalizaciones de circulante para empresas**, **7.643 millones,** suben el 8,46%.

## DISTRIBUCIÓN DE LOS PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA POR FINALIDADES

| CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS | 31/12/2019 | 31/12/2018 | VARIACIÓN | VARIACIÓN % |
|---|---|---|---|---|
| Crédito a hogares | 20.434 | 20.999 | (564) | (2,69) |
| Vivienda | 18.932 | 19.492 | (560) | (2,87) |
| Consumo y otros | 1.502 | 1.507 | (5) | (0,32) |
| Crédito a empresas | 7.807 | 7.745 | 62 | 0,80 |
| Promoción inmobiliaria | 1.058 | 959 | 99 | 10,28 |
| Actividades productivas no inmobiliarias | 6.750 | 6.786 | (36) | (0,53) |
| Sector público y otros | 1.412 | 1.002 | 411 | 41,01 |
| **Préstamos brutos ex deteriorados y ATAs** | **29.654** | **29.746** | **(91)** | **(0,31)** |
| Adquisición temporal de activos | 1.616 | 1.704 | (88) | (5,16) |
| Activos deteriorados | 1.293 | 2.275 | (981) | (43,15) |
| **Préstamos y anticipos a la clientela brutos** | **32.563** | **33.724** | **(1.160)** | **(3,44)** |
| Pérdidas por deterioro y otros | (644) | (1.119) | 475 | 42,42 |
| **Préstamos y anticipos a la clientela** | **31.919** | **32.605** | **(686)** | **(2,10)** |

El **crédito en situación normal destinado a actividades productivas** alcanza **7.807 millones**, anotando un crecimiento del 0,80%.

Dentro de este segmento, la financiación a actividades productivas no inmobiliarias desciende ligeramente, mientras la dirigida a promoción inmobiliaria sube el 10,28%, como reflejo de la incipiente recuperación de este sector.

El **saldo de préstamos para adquisición y rehabilitación de viviendas** baja el 2,87%, producto del desapalancamiento que todavía se observa en el segmento hipotecario y del freno que supuso a mediados de año la entrada en vigor de la nueva Ley de Crédito Inmobiliario.

A su vez, el **crédito al consumo y resto de financiación a hogares** permanece prácticamente plano, limitado por la prudente política de expansión del riesgo en el negocio de consumo, así como la pérdida de ritmo del gasto de los hogares. La **financiación al sector público y otros** avanza el 41,01%, aunque su peso en la cartera, 4,76%, es limitado.

**En función de las garantías**, la inversión crediticia con garantía real, básicamente para la adquisición de primera vivienda de particulares, cede un 2,99%.

Las originaciones son insuficientes para compensar las amortizaciones naturales de la cartera y las cancelaciones anticipadas. La consolidación del crecimiento en actividades productivas se refleja en la trayectoria del crédito comercial (+0,88%), otros deudores a plazo (+10,28%) y arrendamientos financieros (+5,24%).

## DISTRIBUCIÓN DE LOS PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA POR GARANTÍAS

| CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS | 31/12/2019 | 31/12/2018 | VARIACIÓN | VARIACIÓN % |
|---|---|---|---|---|
| Crédito comercial | 578 | 573 | 5 | 0,88 |
| Deudores con garantía real | 21.398 | 22.056 | (659) | (2,99) |
| Otros deudores a plazo | 5.895 | 5.346 | 550 | 10,28 |
| Arrendamientos financieros | 525 | 499 | 26 | 5,24 |
| Deudores a la vista y varios | 543 | 491 | 52 | 10,49 |
| Ajustes por valoración | 66 | 40 | 26 | 64,29 |
| Otros activos financieros | 649 | 740 | (91) | (12,28) |
| **Préstamos brutos ex deteriorados y ATAs** | **29.654** | **29.746** | **(91)** | **(0,31)** |
| Adquisición temporal de activos | 1.616 | 1.704 | (88) | (5,16) |
| Activos deteriorados | 1.293 | 2.275 | (981) | (43,15) |
| **Préstamos y anticipos a la clientela brutos** | **32.563** | **33.724** | **(1.161)** | **(3,44)** |
| Pérdidas por deterioro y otros | (644) | (1.119) | 475 | 42,42 |
| **Préstamos y anticipos a la clientela** | **31.919** | **32.605** | **(686)** | **(2,10)** |

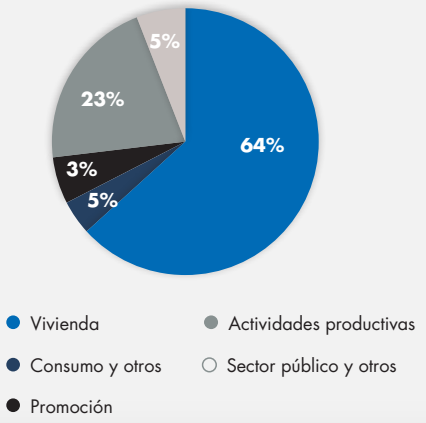
# CALIDAD DE LOS ACTIVOS

Los activos problemáticos retroceden significativamente y las coberturas alcanzan niveles elevados en relación al perfil de riesgo y garantías asociadas.

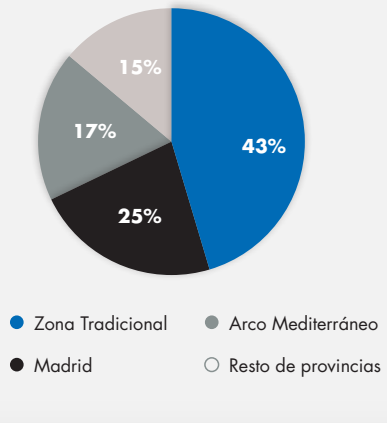


EL **PERFIL DE LA CARTERA** DEL GRUPO ES DE RIESGO REDUCIDO, CON UN ALTO PESO DE LA **FINANCIACIÓN HIPOTECARIA** A PARTICULARES PARA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA. SIN PERDER ESTA ESPECIALIZACIÓN, LA ENTIDAD ESTÁ AUMENTANDO LA PARTICIPACIÓN DEL **CRÉDITO A EMPRESAS Y PYMES** OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO.

**DISTRIBUCIÓN DEL CRÉDITO SANO POR FINALIDAD DE LA OPERACIÓN (%)**




**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DEL CRÉDITO SANO EX ATAS (%)**




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 68% del crédito.

La **financiación a hogares**, el 69% del crédito a clientes sano, está destinada en un 93% a la **adquisición de vivienda**. Casi en su totalidad se trata de primeras viviendas respaldadas con garantía hipotecaria. 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 26% del total. Los préstamos y créditos vinculados con promoción inmobiliaria suponen un porcentaje del 4%. La financiación a actividades productivas distintas de la promoción inmobiliaria, preferentemente a pymes de sectores muy diversificados, tiene un peso del 23%.

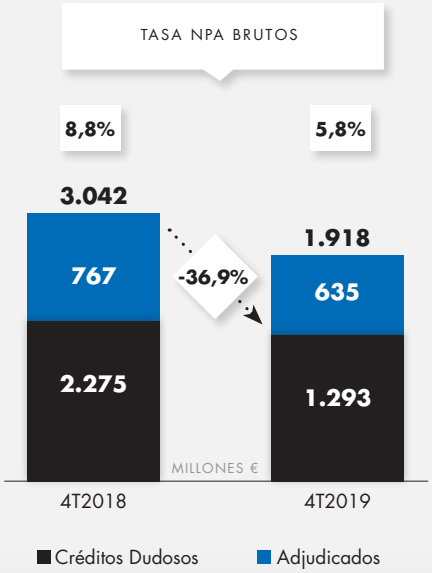
Los **indicadores de la calidad de los activos evolucionan de forma favorable**, el crédito dudoso ha acelerado el ritmo de reducción que experimentó en 2018 debido a las menores entradas en mora (-24%), el aumento de las recuperaciones (+5%) y las ventas de carteras de préstamos dudosos, con un valor nominal de 607 millones, llevadas a cabo en el ejercicio. De este modo, los activos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela, 1.293 millones, disminuyen un 43,15% durante el año. La tasa de mora, 3,97%, cae 277 puntos básicos respecto a la de diciembre del año anterior. El índice de adquisición de vivienda, la mayor exposición dentro de la cartera del Grupo, es del 3,18% y sus dudosos, con una menor pérdida esperada por las garantías asociadas, representan el 48% del total de activos deteriorados vs. 30% sector. El grado de cobertura de la exposición morosa sube 63 puntos básicos, hasta el 49,82%.



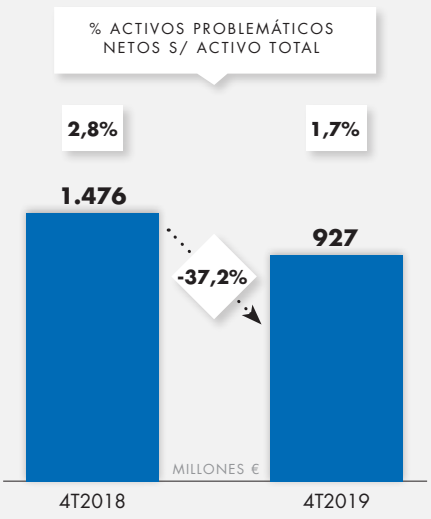
La **cartera de inmuebles adjudicados**, contabilizados en los epígrafes del balance de inversiones, inmobiliarias, existencias y activos no corrientes en venta, totaliza **625 millones** brutos, **un 18,52% menos que al finalizar 2018**, fruto del descenso de las entradas en un 30%. La cobertura de estos activos inmobiliarios es del 55,38%, alcanzando la asociada al suelo el 59,83%. El valor neto de los activos adjudicados, 279 millones, representa únicamente el 0,50% del balance.

Los **activos problemáticos**, **1.918 millones**, suma de dudosos de préstamos y anticipos a la clientela e inmuebles adjudicados, **caen 1.124 millones o el 36,94% en términos relativos**. Deducidas las coberturas, suponen el 1,67% del activo. El índice de activos problemáticos, 5,78%, se minora 3,04 puntos porcentuales en el último año y el grado de cobertura asciende al 51,63%. La ratio Texas, que relaciona los activos problemáticos con los fondos propios y coberturas, desciende hasta el 50,32% mejorando más de 20 puntos porcentuales.

**ACTIVOS PROBLEMÁTICOS BRUTOS**




**ACTIVOS PROBLEMÁTICOS NETOS**




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 **988 millones**, **un 47,40% menos que a cierre de 2018** y suponen el 3,03% de los préstamos y anticipos a la clientela brutos. El 69,43% de los créditos refinanciados están clasificados como dudosos y su grado de cobertura es del 32,25%.



# FINANCIACIÓN Y LIQUIDEZ

103

**LOS DEPÓSITOS MINORISTAS SON LA PRINCIPAL FUENTE DE LA FINANCIACIÓN AJENA DEL GRUPO.**

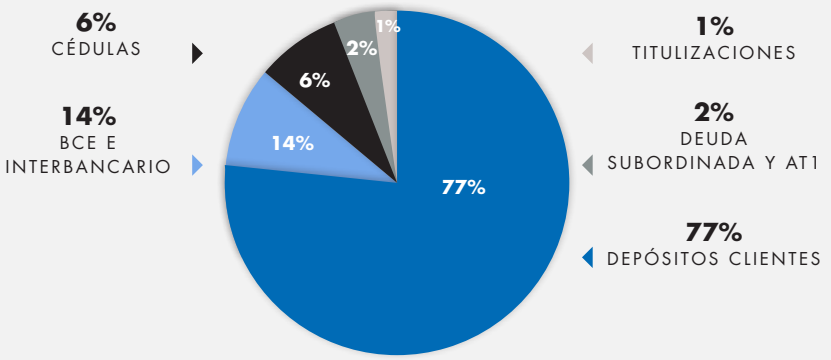
IBERCAJA SE HA CARACTERIZADO TRADICIONALMENTE POR UNA **POLÍTICA CONSERVADORA EN MATERIA DE LIQUIDEZ**, BASADA EN LA **VOCACIÓN DE FINANCIAR LA ACTIVIDAD CREDITICIA CON RECURSOS MINORISTAS Y DE GESTIONAR LA LIQUIDEZ Y SUS FUENTES DE FINANCIACIÓN** DE FORMA DIVERSIFICADA, PRUDENTE Y EQUILIBRADA, ANTICIPÁNDOSE A LAS NECESIDADES DE FONDOS PARA CUMPLIR PUNTUALMENTE SUS OBLIGACIONES Y NO CONDICIONAR LA ACTIVIDAD INVERSORA.

Los **depósitos de clientes minoristas** constituyen la **principal fuente de financiación ajena con el 77% del total**. Casi el 80% están clasificados, atendiendo a la normativa del Banco de España, como estables, lo que pone de manifiesto la vinculación de la base de clientes con la Entidad. La ratio crédito sobre financiación minorista (LTD) es del 92,47%.

**92,47%**
RATIO LTD

La **financiación mayorista** complementa la obtenida de particulares y empresas. Está enfocada al medio y largo plazo y forman parte de ella repos y saldos que mantiene el Grupo en el BCE, cédulas hipotecarias, titulizaciones, pasivos subordinados y otras emisiones.

**DESGLOSE DE LA ESTRUCTURA DE FINANCIACIÓN**




La **liquidez disponible**, **11.468 millones de euros,** se ha incrementado un 5,05% hasta suponer el **20,69% del activo**. En su práctica totalidad son activos elegibles para servir como garantía ante el BCE. Adicionalmente, la capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales es de 7.307 millones, de modo que la disponibilidad total llega a 18.775 millones.

**11.468 mn€**
LIQUIDEZ DISPONIBLE

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 **307,07%**, muy por encima del umbral del 100% exigido por la normativa. A su vez, la ratio **NSFR**, llega al **131,42%**. 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 4.983 millones. Adicionalmente, la Entidad dispone de otros activos elegibles fuera de póliza, casi en su totalidad deuda pública española, que en caso de necesidad permitirían obtener liquidez adicional de forma inmediata.

Los **vencimientos de emisiones en mercados mayoristas** se reparten en un escalonado calendario de amortizaciones que llega hasta 2027. En 2020 y 2021 suman, netas de autocartera, 927 millones y 525 millones respectivamente, representando conjuntamente el 2,6% del activo. Su amortización puede asumirse cómodamente con la liquidez disponible.



# 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 asciende a **15.787 millones**, de los que 7.515 millones están afectos a la actividad aseguradora. El incremento, 231 millones, obedece fundamentalmente al aumento de la renta variable, 287 millones, por la mayor inversión de Ibercaja Vida en participaciones en fondos de inversión que se gestionan conjuntamente con pasivos por contratos de seguros (Unit Linked) valorados por su valor razonable. A su vez, la renta fija desciende 57 millones.

**15.787 mn€**
CARTERA DE VALORES

**Según la clasificación contable**, los activos financieros designados a valor razonable con cambios en otro resultado global tienen un peso del 51,22%, los activos financieros a coste amortizado representan el 45,72% y el resto son activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, junto a inversiones en negocios conjuntos y asociadas.

**Atendiendo a la tipología**, la **renta fija, 14.995 millones**, supone el 94,98% del total.

Aislando el negocio asegurador, la cartera ALCO administrada por la matriz, 7.725 millones, está compuesta por bonos de bajo riesgo, principalmente deuda pública española y bonos de la Sareb, con una duración media de 4,07 años. 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. Durante el ejercicio ha disminuido 247 millones principalmente en renta fija privada y deuda de administraciones públicas españolas. La **renta variable, 793 millones**, está integrada mayoritariamente por participaciones en empresas no cotizadas en sectores estratégicos para el Banco o para el desarrollo territorial de las regiones en las que opera la Entidad, además de acciones cotizadas de compañías domésticas y extranjeras.

## DETALLE DE LA CARTERA DE VALORES

| CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS | 31/12/2019 | 31/12/2018 | VARIACIÓN | VARIACIÓN % |
|---|---|---|---|---|
| **Activos financieros mantenidos para negociar** | 0 | 0 | 0 | – |
| Valores representativos de deuda | 0 | 0 | 0 | – |
| **Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados** | **364** | **122** | **242** | **199,12** |
| Valores representativos de deuda | 79 | 83 | (4) | (4,77) |
| Instrumentos de patrimonio | 285 | 39 | 246 | – |
| **Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados** | **9** | **10** | **(1)** | **(6,64)** |
| Valores representativos de deuda | 9 | 10 | (1) | (6,64) |
| **Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global** | **8.086** | **8.755** | **(668)** | **(7,63)** |
| Valores representativos de deuda | 7.689 | 8.415 | (726) | (8,63) |
| Instrumentos de patrimonio | 398 | 340 | 58 | 17,01 |
| **Activos financieros a coste amortizado** | **7.218** | **6.544** | **674** | **10,30** |
| **Inversiones en negocios conjuntos y asociadas** | **110** | **126** | **(16)** | **(13,01)** |
| **TOTAL CARTERA DE VALORES** | **15.787** | **15.556** | **231** | **1,48** |
| **Renta fija** | **14.995** | **15.051** | **(57)** | **(0,38)** |
| . DeL que: cartera ALCO | 7.725 | 7.972 | (247) | (3,10) |
| **Renta variable** | **793** | **505** | **287** | **56,91** |
| Inversiones en negocios conjuntos y asociadas | 110 | 126 | (16) | (13,01) |
| Otros instrumentos de capital | 683 | 379 | 304 | 80,21 |



# ANÁLISIS DE LA CUENTA DE RESULTADOS

103-3

**IBERCAJA OBTIENE UN BENEFICIO NETO DE 84 MILLONES, QUE DUPLICA AL OBTENIDO UN AÑO ANTES, POR LA ESTABILIZACIÓN DE LOS INGRESOS RECURRENTES, EL DESCENSO DE LOS GASTOS DE EXPLOTACIÓN Y LA PROGRESIVA NORMALIZACIÓN DEL COSTE DEL RIESGO.**

## PRINCIPALES EPÍGRAFES DE LA CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA

| CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS | 31/12/2019 | 31/12/2018 | VARIACIÓN | VARIACIÓN % | ATM* DIC 19 | ATM* DIC 18 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Margen de intereses** | **547** | **572** | **(25)** | **(4,35)** | **1,04** | **1,09** |
| Comisiones netas y diferencias de cambio | 395 | 376 | 19 | 5,13 | 0,75 | 0,72 |
| Resultado de operaciones financieras | 7 | 44 | (37) | (83,78) | 0,01 | 0,08 |
| Otros resultados de explotación | (23) | (25) | 2 | 8,71 | (0,04) | (0,05) |
| Otros productos/cargas explotación | (36) | (36) | 0 | 0,23 | (0,07) | (0,07) |
| Dividendos | 13 | 11 | 1 | 10,14 | 0,02 | 0,02 |
| Resultado método participación | 0 | (1) | 1 | 167,13 | 0,00 | 0,00 |
| **Margen bruto** | **927** | **967** | **(40)** | **(4,14)** | **1,76** | **1,85** |
| Gastos de explotación | 600 | 669 | (69) | (10,28) | 1,14 | 1,28 |
| . De los que: Gastos recurrentes | 600 | 613 | (13) | (2,12) | 1,14 | 1,17 |
| **Resultado antes de saneamientos** | **326** | **298** | **29** | **9,65** | **0,62** | **0,57** |
| Provisiones, deterioros y otros saneamientos | 185 | 167 | 17 | 10,28 | 0,35 | 0,32 |
| Otras ganancias y pérdidas | (13) | (50) | 36 | 73,14 | (0,03) | (0,09) |
| **Resultados antes de impuestos** | **129** | **81** | **48** | **59,15** | **0,24** | **0,15** |
| Impuestos | 45 | 40 | 5 | 11,55 | 0,08 | 0,08 |
| **Resultado consolidado del ejercicio** | **84** | **41** | **43** | **105,84** | **0,16** | **0,08** |
| **Resultado atribuido a la entidad dominante** | **84** | **41** | **43** | **105,84** | **0,16** | **0,08** |
| **(*) ACTIVO TOTAL MEDIO** | **52.780** | **52.303** | **477** | **0,91** | | |

## MARGEN DE INTERESES

El **margen de intereses**, **547 millones**, desciende un 4,35% interanual

Debido, principalmente, a la menor aportación de la cartera de renta fija, el exceso de liquidez remunerada a tipos negativos, el mayor gasto financiero derivado de la aplicación de la NIIF16 a los arrendamientos y el descenso de la contribución de la actividad aseguradora del Grupo.

**1,43%**
DIFERENCIAL DE CLIENTES
+4 p.b. vs. 2018

Destaca la **buena evolución del negocio minorista** reflejada en el incremento del rendimiento del crédito y el menor coste del pasivo. Como consecuencia, el **diferencial de clientes**, 1,43%, suma 4 puntos básicos en el ejercicio.

## COMISIONES NETAS

Las **comisiones netas y diferencias de cambio** totalizan **395 millones**,- con un avance interanual del 5,13%.

Las procedentes de comercialización y gestión de activos suben el 13,55%, por el incremento de las vinculadas a fondos de inversión y gestión de carteras, compensando el decremento (-6,02%) de las comisiones ligadas a la actividad bancaria, impactadas por el retroceso de las derivadas de reclamación de saldos impagados.

**395 mn€**
COMISIONES NETAS
+5,13% i.a.

## RESULTADO DE OPERACIONES FINANCIERAS

## OTROS RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN Y MARGEN BRUTO

El **resultado de operaciones financieras**, **7 millones**, es un 83,78% menor al obtenido en 2018.

La materialización de plusvalías de títulos de renta fija contrarresta las pérdidas, 42 millones, generadas en la venta de dos carteras de crédito y el deterioro, 3,2 millones, de la deuda subordinada de la Sareb.

El **neto de otros productos y cargas de explotación** **detrae 36 millones** al margen bruto, cifra muy similar a la de 2018. En este apartado se recogen, entre otros, ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro, ingresos y gastos de actividades no financieras y las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos (48,5 millones), al Fondo de Resolución Nacional (10,4 millones) y el gasto (3,2 millones) de la prestación patrimonial por conversión de activos por impuestos diferidos en crédito exigible frente a la Administración Tributaria Española.

**927 mn€**
MARGEN BRUTO

Tras agregar el saldo, 13 millones, del resto de partidas (rendimiento de instrumentos de capital y resultado de entidades valoradas por el método de la participación), el **margen bruto** totaliza **927 millones**. La contracción, 4,14%, es consecuencia básicamente de la minoración del resultado de operaciones financieras, ya que los ingresos recurrentes, suma de margen de intereses y comisiones netas, permanecen prácticamente estables.

## GASTOS DE EXPLOTACIÓN

Los **gastos de explotación**, **600 millones**, bajan el 10,28%.

**-2,12%**
GASTOS DE EXPLOTACIÓN RECURRENTES

Descontando el impacto de los costes del ERE en 2018, **el retroceso es del 2,12%**, en línea con el objetivo estratégico de control de costes y mejora de la eficiencia. Los **gastos de personal sin extraordinarios ceden un 0,77%**, debido principalmente al decremento de los costes salariales y de la aportación a planes de pensiones, como consecuencia de las desvinculaciones de plantilla. La implementación de la IFRS16 hace aconsejable examinar conjuntamente los otros gastos generales de administración y amortizaciones, ya que ha dado lugar a una reducción de los gastos por alquileres y simultáneamente un incremento semejante de las amortizaciones. Así, el conjunto de **otros gastos generales de administración y amortizaciones retrocede el 4,09%**. El incremento de los gastos ligados a mantenimiento de equipos, licencias y trabajos y programas informáticos se compensa con la minoración de contribuciones e impuestos, publicidad y propaganda, junto a comunicaciones.

La **ratio de eficiencia**, entendida como el cociente entre los gastos de explotación ordinarios y el margen bruto, se sitúa en el **64,76%**. El **índice de eficiencia recurrente**, medido como gastos ordinarios sobre ingresos recurrentes, **63,70%**, mejora casi un punto porcentual respecto a un año antes.

## RESULTADO ANTES DE SANEAMIENTOS Y OTRAS GANANCIAS Y PÉRDIDAS

El **resultado recurrente antes de provisiones**, entendido como el neto de margen de intereses y comisiones menos gastos de explotación ordinarios, llega a **342 millones de euros**, un 2,21% más que un año antes.

**342 mn€**
RESULTADO ANTES DE PROVISIONES
+2,21% vs 2018

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 185 millones. Los **saneamientos de crédito e inmuebles adjudicados**, **134 millones**, disminuyen el 28,11%, por las menores entradas en mora, el incremento de las recuperaciones, la disminución de activos adjudicados y el menor impacto que en 2018 de la actualización de tasaciones. El **coste del riesgo del Grupo**, calculado como el porcentaje que suponen los deterioros de crédito e inmuebles en relación a la exposición media, es de **40 puntos básicos**, lo que supone 14 puntos básicos menos que en diciembre de 2018.

El epígrafe de **provisiones**, que incluye las dotaciones por pensiones, cuestiones procesales, litigios por impuestos pendientes, compromisos y garantías concedidos y otras provisiones arroja un gasto neto de 37 millones.

El apartado **otras ganancias y pérdidas** recoge los resultados por venta de inmovilizado material y participaciones empresariales, así como el pago de comisiones en la comercialización de inmuebles adjudicados. Esta rúbrica detrae a resultados **13 millones**, frente a los 50 millones del pasado año, ejercicio en el que se contabilizaron mayores pérdidas asociadas a las ventas de una cartera de inmuebles adjudicados y otros activos.

**40 p.b.**
COSTE DEL RIESGO
-14 p.b. vs. 2018

El **beneficio antes de impuestos** del Grupo asciende a **129 millones de euros**. Una vez deducido el gasto por impuesto de sociedades, el **beneficio neto atribuido a la entidad dominante**, **84 millones**, duplica el obtenido en 2018.

**129 mn€**
BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS

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.

# SOLVENCIA

**IBERCAJA HA FORTALECIDO SUS RATIOS DE CAPITAL QUE SUPERAN AMPLIAMENTE LOS REQUERIMIENTOS REGULATORIOS.**

LA **GESTIÓN DEL CAPITAL DEL GRUPO** TIENE COMO OBJETIVO **ASEGURAR EN TODO MOMENTO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS REGULATORIOS Y MANTENER UNA ADECUADA RELACIÓN ENTRE EL PERFIL DE RIESGOS Y LOS RECURSOS PROPIOS.**

Para ello, lleva a cabo un proceso recurrente de autoevaluación del capital, en el que aplica procedimientos de identificación, medición y agregación de riesgos con el fin de determinar el capital necesario para cubrirlos.

Adicionalmente a los recursos propios mínimos exigibles, fija un objetivo de capital con una holgura adecuada sobre las necesidades reales y realiza proyecciones de fuentes y consumo de capital en función de la actividad y de los resultados esperados en el medio plazo.



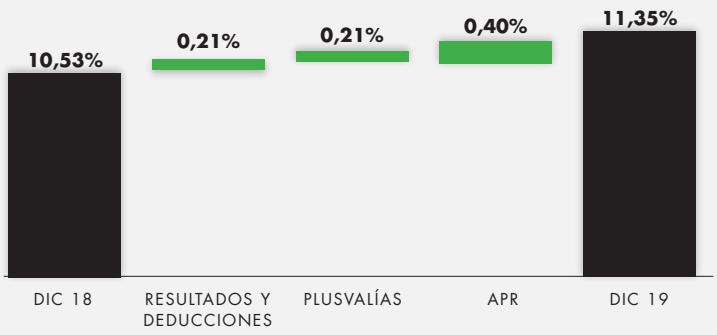
El BCE ha comunicado su decisión respecto a los **requisitos mínimos prudenciales de capital para 2020** aplicables a Ibercaja Banco, tras el proceso de evaluación y revisión supervisora (SREP). **Esta decisión, que se mantiene invariable respecto a 2019**, supone que el Banco debe mantener una ratio de Common Equity Tier 1 (CET1) del 9,0% y una ratio de capital total del 12,5%. El requerimiento de capital total incluye el mínimo exigido por Pilar 1 (4,5% de CET 1 y 8% de capital total), el requerimiento de Pilar 2 (2,0%) y el colchón de conservación de capital (2,5%).

Adicionalmente, la Junta Única de Resolución ha fijado que Ibercaja deberá alcanzar a partir del 1 de enero de 2023 un volumen mínimo de fondos propios y pasivos admisibles (**requisito MREL**) del 20,54% en términos de activos ponderados por riesgo calculados a cierre del ejercicio 2017. A diciembre de 2019 esta ratio asciende al **16,40%.**

## EVOLUCIÓN Y PRINCIPALES INDICADORES DE SOLVENCIA

| MILLONES DE EUROS Y % | PHASED IN | | FULLY LOADED | |
|---|---|---|---|---|
| | 31/12/2019 | 31/12/2018 | 31/12/2019 | 31/12/2018 |
| Capital de nivel I | 2.848 | 2.846 | 2.656 | 2.570 |
| Capital de nivel I ordinario | 2.498 | 2.496 | 2.306 | 2.220 |
| Capital de nivel I adicional | 350 | 350 | 350 | 350 |
| Capital de nivel II | 483 | 488 | 483 | 488 |
| Recursos propios computables | 3.331 | 3.333 | 3.138 | 3.057 |
| Activos ponderados por riesgo | 20.363 | 21.379 | 20.312 | 21.084 |
| Densidad APRs (APRs / activo total) | 36,74 | 40,56 | – | – |
| **CET1 (%)** | **12,27** | **11,67** | **11,35** | **10,53** |
| **AT1 (%)** | **1,72** | **1,64** | **1,72** | **1,66** |
| **Tier I (%)** | **13,99** | **13,31** | **13,07** | **12,19** |
| **Tier II (%)** | **2,37** | **2,28** | **2,38** | **2,31** |
| **Coeficiente de solvencia (%)** | **16,36** | **15,59** | **15,45** | **14,50** |
| **Ratio de apalancamiento (%)** | **5,85** | **6,04** | **5,48** | **5,48** |
| **Ratio MREL (%)** | **16,40** | **15,81** | | |

## DESCOMPOSICIÓN DE LA RATIO CET1 FULLY LOADED




El total de recursos propios computables suma 3.331 millones y representa un **coeficiente de solvencia** del **16,36%**, con un ascenso en el año de 77 puntos básicos. 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 **12,27%**, tras elevarse 60 puntos básicos durante el ejercicio. Estos niveles de capital implican, sobre los requerimientos SREP comunicados por el Supervisor, un exceso de CET1 y Capital total de 3,27 y 3,86 puntos porcentuales, respectivamente.

**En términos de fully loaded,** el **CET1** asciende al **11,35%**, lo que supone un crecimiento de 82 puntos básicos en el año, mientras que la **ratio de capital total** suma 95 puntos básicos hasta el **15,45%**. El Grupo ha fortalecido su solvencia mediante la generación orgánica de capital vía resultados, el descenso de los activos dudosos que ha minorado la ponderación por riesgo y la positiva evolución de las plusvalías latentes de las carteras de renta fija y variable. La **ratio de apalancamiento**, **5,48%**, excede ampliamente los niveles de exigencia establecidos como referencia.

## CALIFICACIONES DE LAS AGENCIAS DE RATING

**STANDARD & POOR´S** RATIFICÓ EN ABRIL DE 2019 EL RATING DE IBERCAJA BANCO EN "BB+/B" REBAJANDO LA PERSPECTIVA DE POSITIVA A ESTABLE.

La calificación se apoya en la **franquicia minorista en la Zona Tradicional**, la **cultura y gestión conservadora de la Entidad, su amplia liquidez y el perfil de financiación minorista**. El outlook estable indica que la agencia no espera que el perfil financiero de la Entidad cambie sustancialmente en los próximos 12 a 18 meses, en un entorno en el que los bajos tipos de interés y la fuerte competencia en el mercado bancario español presiona a la baja la rentabilidad limitando el fortalecimiento del capital vía resultados.

**MOODY´S** AFIRMÓ EN MARZO EL RATING DE LOS DEPÓSITOS A LARGO PLAZO EN "Ba3" ELEVANDO LA PERSPECTIVA DE ESTABLE A POSITIVA.

Este cambio refleja la expectativa de la agencia de que el perfil crediticio de Ibercaja se fortalecerá en los próximos 12 a 18 meses, principalmente en términos de calidad de activos. Moody´s valora positivamente la franquicia de Ibercaja en Aragón, la favorable situación de liquidez y la estable base de depósitos de la Entidad.

LA AGENCIA DE CALIFICACIÓN CREDITICIA **FITCH** RATIFICÓ EN MARZO DE 2019 EL RATING A LARGO PLAZO DE IBERCAJA EN "BB+"

Destacando 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 reflejando las expectativas favorables en relación con la evolución del capital, la programada salida a bolsa y la reducción de activos improductivos.

### CALIFICACIONES AGENCIAS DE RATING

| | LARGO PLAZO | CORTO PLAZO | PERSPECTIVA |
|---|---|---|---|
| **STANDARD & POOR'S** | **BB+** | **B** | **Estable** |
| **MOODY'S** (RATING DE LOS DEPÓSITOS) | **Ba3** | **NP** | **Positiva** |
| **FITCH** | **BB+** | **B** | **Positiva** |


fn
control
option

# BALANCE CONSOLIDADO PÚBLICO

## GRUPO IBERCAJA BANCO

| MILES DE € | SALDO | | INCREMENTO 19/18 | |
|---|---|---|---|---|
| | 2019 | 2018 | MILES € | % |
| EFECTIVO, BANCOS CENTRALES Y OTROS DEP. VISTA | **3.929.202** | 1.118.206 | **2.810.996** | 251,38 |
| ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR | **8.963** | 7.411 | **1.552** | 20,94 |
| ACT. FIN. NO DESIGNADOS A NEGOCIACIÓN | **375.885** | 141.315 | **234.570** | 165,99 |
| ACT. FIN. A VALOR RAZON. CON CAMBIOS EN P Y G | **8.939** | 9.575 | **-636** | -6,64 |
| ACT. FIN. A VALOR RAZON. CON CAMBIOS EN OTRO RDO GLOBAL | **8.086.430** | 8.754.640 | **-668.210** | -7,63 |
| ACT. FIN. A COSTE AMORTIZADO | **39.768.768** | 39.378.416 | **390.352** | 0,99 |
| DERIVADOS - CONTABILIDAD DE COBERTURAS | **137.210** | 161.371 | **-24.161** | -14,97 |
| INVERSIONES EN NEGOCIOS CONJUNTOS Y ASOCIADAS | **109.815** | 126.235 | **-16.420** | -13,01 |
| ACTIVOS TANGIBLES | **983.710** | 941.991 | **41.719** | 4,43 |
| ACTIVOS INTANGIBLES | **212.673** | 203.877 | **8.796** | 4,31 |
| ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA | **267.208** | 288.590 | **-21.382** | -7,41 |
| OTROS ACTIVOS | **1.533.211** | 1.574.112 | **-40.901** | -2,60 |
| **TOTAL ACTIVO** | **55.422.015** | **52.705.739** | **2.716.276** | **5,15** |
| | | | | |
| PASIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR | **9.469** | 8.691 | **778** | 8,95 |
| PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO | **43.448.320** | 41.141.636 | **2.306.684** | 5,61 |
| DEPÓSITOS | **40.857.849** | 38.658.120 | **2.199.729** | 5,69 |
| DE BANCOS CENTRALES | **1.628.990** | 3.341.085 | **-1.712.095** | -51,24 |
| DE ENTIDADES DE CRÉDITO | **4.304.232** | 1.236.219 | **3.068.013** | 248,18 |
| DE CLIENTES | **34.924.627** | 34.080.816 | **843.811** | 2,48 |
| VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS | **1.480.421** | 1.640.432 | **-160.011** | -9,75 |
| OTROS PASIVOS FINANCIEROS | **1.110.050** | 843.084 | **266.966** | 31,67 |
| DERIVADOS - CONTABILIDAD DE COBERTURAS | **233.888** | 155.200 | **78.688** | 50,70 |
| PASIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGUROS | **7.784.537** | 7.514.769 | **269.768** | 3,59 |
| PROVISIONES | **315.695** | 348.811 | **-33.116** | -9,49 |
| OTROS PASIVOS | **389.009** | 376.405 | **12.604** | 3,35 |
| **TOTAL PASIVO** | **52.180.918** | **49.545.512** | **2.635.406** | **5,32** |
| | | | | |
| FONDOS PROPIOS | **3.139.017** | 3.091.665 | **47.352** | 1,53 |
| OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO | **102.080** | 68.562 | **33.518** | 48,89 |
| INTERESES MINORITARIOS | | | **0** | – |
| **TOTAL PATRIMONIO NETO** | **3.241.097** | **3.160.227** | **80.870** | **2,56** |
| | | | | |
| **TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO** | **55.422.015** | **52.705.739** | **2.716.276** | **5,15** |

# CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA PÚBLICA

## GRUPO IBERCAJA BANCO

| MILES DE € | IMPORTE 2019 | IMPORTE 2018 | INCREMENTO 19/18 MILES € | INCREMENTO 19/18 % |
|---|---|---|---|---|
| INGRESOS POR INTERESES | **663.561** | 660.894 | **2.667** | 0,40 |
| GASTOS POR INTERESES | **116.315** | 88.743 | **27.572** | 31,07 |
| **MARGEN DE INTERESES** | **547.246** | **572.151** | **-24.905** | **-4,35** |
| INGRESOS POR DIVIDENDOS | **12.652** | 11.487 | **1.165** | 10,14 |
| RESULTADO DE ENTIDADES VALORADAS MÉTODO PARTICIPACIÓN | **431** | -642 | **1.073** | -167,13 |
| COMISIONES NETAS Y DIFERENCIAS DE CAMBIO | **394.843** | 375.561 | **19.282** | 5,13 |
| RESULTADO DE OPERACIONES FINANCIERAS | **7.077** | 43.624 | **-36.547** | -83,78 |
| OTROS RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN | **-35.670** | -35.587 | **-83** | 0,23 |
| **MARGEN BRUTO** | **926.579** | **966.594** | **-40.015** | **-4,14** |
| GASTOS DE EXPLOTACIÓN | **600.087** | 668.847 | **-68.760** | -10,28 |
| . GASTOS DE PERSONAL | **360.944** | 419.505 | **-58.561** | -13,96 |
| . OTROS GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN | **171.915** | 198.051 | **-26.136** | -13,20 |
| . AMORTIZACIÓN | **67.228** | 51.291 | **15.937** | 31,07 |
| **RESULTADO ANTES DE SANEAMIENTOS** | **326.492** | **297.747** | **28.745** | **9,65** |
| CORRECCIONES DE VALOR DET. ACTIVOS Y OTROS SANEAMIENTOS | **184.536** | 167.339 | **17.197** | 10,28 |
| OTRAS GANANCIAS Y PÉRDIDAS | **-13.319** | -49.578 | **36.259** | -73,14 |
| **RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS** | **128.637** | **80.830** | **47.807** | **59,15** |
| IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS | **44.648** | 40.026 | **4.622** | -11,55 |
| **RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO** | **83.989** | **40.804** | **43.185** | **105,84** |
| RESULTADO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE | **83.989** | 40.804 | **43.185** | 105,84 |
| RESULTADO ATRIBUIDO A INTERESES MINORITARIOS | **0** | 0 | **0** | – |

# 3 GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE RIESGOS



GOBIERNO CORPORATIVO

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y FUNCIONES

POLÍTICA DE IDONEIDAD, REMUNERACIONES Y CONFLICTOS DE INTERESES

NORMAS INTERNAS Y ÓRGANOS DE CONTROL

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

GESTIÓN DE RIESGOS


EL BANCO
DEL
vamos



# GOBIERNO CORPORATIVO

102-15, 102-16, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-28, 102-30, 102-31, 102-32, 103-1

**IBERCAJA TIENE UNA ESTRUCTURA DE GOBIERNO QUE EJERCE SUS FUNCIONES DE FORMA EFICIENTE, GUIADA POR LAS NORMAS Y CÓDIGOS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.**

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

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 (EBA, ESMA...) y al Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas, tomado como referencia de las 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.**

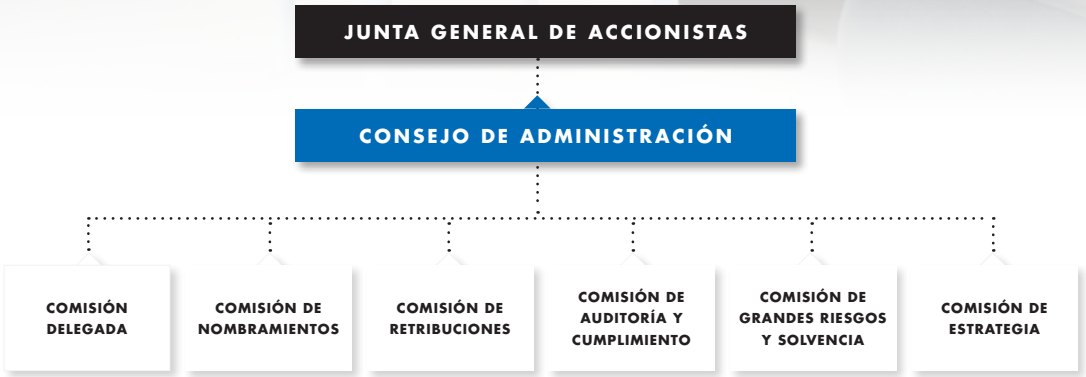
**INFORMACIÓN SOBRE GOBIERNO CORPORATIVO Y POLÍTICA DE REMUNERACIONES**

*Está accesible a través de la página Web http://www.ibercaja.com, en el apartado "Accionistas e Inversores", donde se hacen públicos y se difunden diversos informes, entre ellos el Informe Anual de Gobierno Corporativo que también se publica en la página Web de la CNMV (www.cnmv.es) como Hecho Relevante.*

# ÓRGANOS DE GOBIERNO Y FUNCIONES

102-16, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-28, 102-30, 102-31, 102-32, 103-1, 103-2, 405-1

**LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBERCAJA SON LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS Y EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, QUE TIENE CONSTITUIDAS SEIS COMISIONES.**




## 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 son aprobados por el Consejo de Administración, que en el ejercicio ha celebrado 14 sesiones.

La composición del Consejo de Administración, a 31 de diciembre de 2019, era la siguiente:

| CONSEJERO | 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 | NO CONSEJERO |
| Dª. GABRIELA GONZÁLEZ-BUENO LILLO | VOCAL | INDEPENDIENTE |
| D. EMILIO JIMÉNEZ LABRADOR | VOCAL | DOMINICAL |
| D. VICENTE CÓNDOR LÓPEZ | VOCAL | INDEPENDIENTE |
| D. JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI | VOCAL | INDEPENDIENTE |
| D. JESÚS TEJEL GIMÉNEZ | VOCAL | INDEPENDIENTE |
| D. FÉLIX SANTIAGO LONGÁS LAFUENTE | VOCAL | INDEPENDIENTE |
| D. LUIS ENRIQUE ARRUFAT GUERRA | VOCAL | DOMINICAL |
| Dª. MARÍA PILAR SEGURA BAS | VOCAL | OTROS EXTERNOS |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **14** Sesiones celebradas | **4** Consejeros Dominicales 36.37% | **1** Consejeros Ejecutivos 9,09% | **5** Consejeros Independientes 45,45% | **1** Otros Externos 9,09% |

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

## COMISIÓN DELEGADA

Las competencias delegadas por el Consejo de Administración en la Comisión Delegada se recogen expresamente en el **Reglamento del Consejo**:

› Conocerá y acordará sobre las propuestas de **concesión, modificación o novación y cancelación de operaciones de riesgo** que, conforme a lo previsto en el Manual de Políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de la inversión crediticia aprobado por el Consejo de Administración, sean de su competencia. E igualmente conocerá y resolverá de las propuestas de adquisición de activos por la Entidad en o para pago de deudas que deban ser sometidas a su consideración conforme a las Políticas y Manuales de gestión de activos.

› Conocerá y acordará sobre los **asuntos relativos al personal** (expedientes disciplinarios, concesión de excedencias...) salvo aquéllos casos en los que la decisión corresponda al Consejero Delegado o al pleno del Consejo de Administración, por tratarse de empleados en dependencia directa del Consejero Delegado.

› Conocerá y acordará sobre **asuntos relacionados con activos de la Entidad** (inmuebles, expedientes de gasto, de compra...) **e inversiones y desinversiones en empresas participadas**, que deban ser sometidas a su consideración conforme a las Políticas y Manuales internos, salvo las que por ley correspondan a la Junta General de Accionistas.

› Otorgará, cuando proceda, las facultades que sean necesarias o convenientes para la **ejecución de los acuerdos adoptados**.

A 31 de diciembre de 2019, la composición de la Comisión Delegada era la siguiente:

| CONSEJERO | CARGO | CATEGORÍA |
|---|---|---|
| D. JOSÉ LUIS AGUIRRE LOASO | PRESIDENTE | DOMINICAL |
| D. VÍCTOR MANUEL IGLESIAS RUIZ | CONSEJERO DELEGADO | EJECUTIVO |
| D. JESÚS MÁXIMO BUENO ARRESE | VOCAL | DOMINICAL |
| D. JESÚS BARREIRO SANZ | SECRETARIO | NO CONSEJERO |
| Dª. GABRIELA GONZÁLEZ-BUENO LILLO | VOCAL | INDEPENDIENTE |
| D. VICENTE CÓNDOR LÓPEZ | VOCAL | INDEPENDIENTE |
| D. EMILIO JIMÉNEZ LABRADOR | VOCAL | DOMINICAL |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **24** Sesiones celebradas | **3** Consejeros Dominicales 50% | **1** Consejeros Ejecutivos 16,67% | **2** Consejeros Independientes 33,33% |

## COMISIÓN DE NOMBRAMIENTO

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.

A 31 de diciembre de 2019 la composición de la Comisión de Nombramientos era la siguiente:

| CONSEJERO | CARGO | CATEGORÍA |
|---|---|---|
| D. JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI | PRESIDENTE | INDEPENDIENTE |
| D. JESÚS BARREIRO SANZ | SECRETARIO | NO CONSEJERO |
| D. FÉLIX SANTIAGO LONGÁS LAFUENTE | VOCAL | INDEPENDIENTE |
| Dª. MARÍA PILAR SEGURA BAS | VOCAL | OTROS EXTERNOS |
| D. JESÚS TEJEL GIMÉNEZ | VOCAL | INDEPENDIENTE |

**2** Sesiones celebradas

**3** Consejeros Independientes 75%

**1** Otros Externos 25%

## COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

102-35, 102-36

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.

A 31 de diciembre de 2019 la composición de la Comisión de Retribuciones era la siguiente:

| CONSEJERO | CARGO | CATEGORÍA |
|---|---|---|
| D. JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI | PRESIDENTE | INDEPENDIENTE |
| D. JESÚS BARREIRO SANZ | SECRETARIO | NO CONSEJERO |
| D. FÉLIX SANTIAGO LONGÁS LAFUENTE | VOCAL | INDEPENDIENTE |
| Dª. MARÍA PILAR SEGURA BAS | VOCAL | OTROS EXTERNOS |
| D. JESÚS TEJEL GIMÉNEZ | VOCAL | INDEPENDIENTE |

**1** Sesiones celebradas

**3** Consejeros Independientes 75%

**1** Otros Externos 25%

## COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

103-2, 103-3

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.

A 31 de diciembre de 2019 la composición de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Entidad era la siguiente:

| CONSEJERO | CARGO | CATEGORÍA |
|---|---|---|
| D. VICENTE CÓNDOR LÓPEZ | PRESIDENTE | INDEPENDIENTE |
| D. JESÚS BARREIRO SANZ | SECRETARIO | NO CONSEJERO |
| D. JESÚS MÁXIMO BUENO ARRESE | VOCAL | DOMINICAL |
| Dª. GABRIELA GONZÁLEZ-BUENO LILLO | VOCAL | INDEPENDIENTE |
| D. EMILIO JIMÉNEZ LABRADOR | VOCAL | DOMINICAL |
| D. JESÚS TEJEL GIMÉNEZ | VOCAL | INDEPENDIENTE |

**14** Sesiones celebradas

**2** Consejeros Dominicales
40%

**3** Consejeros Independientes
60%

## 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.

A 31 de diciembre de 2019 la composición de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia era la siguiente:

| CONSEJERO | CARGO | CATEGORÍA |
|---|---|---|
| Dª. GABRIELA GONZÁLEZ-BUENO LILLO | PRESIDENTE | INDEPENDIENTE |
| D. JESÚS BARREIRO SANZ | SECRETARIO | NO CONSEJERO |
| D. JESÚS MÁXIMO BUENO ARRESE | VOCAL | DOMINICAL |
| D. VICENTE CÓNDOR LÓPEZ | VOCAL | INDEPENDIENTE |
| D. JESÚS TEJEL GIMÉNEZ | VOCAL | INDEPENDIENTE |
| Dª. MARÍA PILAR SEGURA BAS | VOCAL | OTROS EXTERNOS |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **10** Sesiones celebradas | **1** Consejeros Dominicales 20% | **3** Consejeros Independientes 60% | **1** Otros Externos 20% |

## 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 por que exista una organización precisa para su puesta en práctica. La Comisión ha realizado durante el ejercicio 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.

A 31 de diciembre de 2019 la composición de la Comisión de Estrategia era la siguiente:

| CONSEJERO | CARGO | CATEGORÍA |
|---|---|---|
| D. JOSÉ LUIS AGUIRRE LOASO | PRESIDENTE | DOMINICAL |
| D. JESÚS BARREIRO SANZ | SECRETARIO | NO CONSEJERO |
| D. FÉLIX SANTIAGO LONGÁS LAFUENTE | VOCAL | INDEPENDIENTE |
| D. EMILIO JIMÉNEZ LABRADOR | VOCAL | DOMINICAL |
| D. LUIS ENRIQUE ARRUFAT GUERRA | VOCAL | DOMINICAL |
| D. JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI | VOCAL | INDEPENDIENTE |

| | | |
|---|---|---|
| **12** Sesiones celebradas | **3** Consejeros Dominicales 60% | **2** Consejeros Independientes 40% |

## ASIMISMO, IBERCAJA CUENTA CON UN EQUIPO DIRECTIVO CUYOS MIEMBROS SON LOS SIGUIENTES:

| | |
|---|---|
| **CONSEJERO DELEGADO** | **D. Víctor Iglesias** |
| **SECRETARÍA GENERAL Y DIRECCIÓN DE CONTROL** | **D. Francisco Serrano**<br>DIRECTOR GENERAL ADJUNTO |
| **DIRECCIÓN DE ÁREA INMOBILIARIA** | **D. Luis Miguel Carrasco**<br>DIRECTOR GENERAL ADJUNTO |
| **DIRECCIÓN DE ÁREA DE RED DE OFICINAS** | **D. José Ignacio Oto**<br>SUBDIRECTOR GENERAL |
| **DIRECCIÓN DE ÁREA FINANCIERA** | **D. Antonio Martínez**<br>SUBDIRECTOR GENERAL |
| **DIRECCIÓN DE ÁREA DE RIESGO DE CRÉDITO** | **Dª. Raquel Martínez**<br>SUBDIRECTORA GENERAL |
| **DIRECCIÓN DE ÁREA DE MEDIOS** | **D. José Palma**<br>SUBDIRECTOR GENERAL |
| **DIRECCIÓN DE ÁREA DE PERSONAS** | **Dª. María Teresa Fernández**<br>SUBDIRECTORA |
| **DIRECCIÓN DE ÁREA DE MARKETING Y ESTRATEGIA DIGITAL** | **D. Ignacio Torre** |
| **DIRECCIÓN DE ÁREA GRUPO FINANCIERO** | **D. Rodrigo Galán**<br>SUBDIRECTOR |
| **DIRECCIÓN DE ÁREA DE INFORMACIÓN CORPORATIVA Y ANÁLISIS DE GESTIÓN** | **Dª. Ana Jesús Sangrós** |
| **DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA** (Dependiente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento) | **D. Ángel Carlos Serrano**<br>SUBDIRECTOR |

# POLÍTICA DE IDONEIDAD, REMUNERACIONES Y CONFLICTOS DE INTERESES

102-15, 102-25, 102-26, 102-28, 102-31, 102-35, 102-36, 103-1, 103-2, 103-3

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



## IDONEIDAD DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Todos los miembros del **Consejo de Administración deben cumplir** para poder ser nombrados y desempeñar el cargo de consejero, unos **requisitos 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 y diversidad** de los miembros del Consejo de Administración y personas con funciones clave en el Banco adaptada a la Guía EBA/GL/2017/12 y a la Guía para la evaluación de la idoneidad del Banco Central Europeo (BCE), en la que se establecen los criterios y sistemas que se tendrán 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 CLAVE, 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 de criterio y la inexistencia de conflictos de interés relevantes

Asimismo, se velará por que los criterios de selección tengan en consideración la **diversidad de conocimientos, de formación, de experiencia profesional, de edad y de género**, y que no incluyan sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna (en particular, por razones de sexo, origen étnico, edad o discapacidad). En particular, 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 hábiles.

Sin perjuicio de lo anterior, 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.

## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

## – AUTOEVALUACIÓN DEL CONSEJO Y COMISIONES

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 (EBA/GL/2017/11) 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**.



## REMUNERACIÓN DE ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ALTA DIRECCIÓN

El cargo de miembro del Consejo de Administración es **retribuido**, conforme a lo previsto en el artículo 34 de los Estatutos sociales.

El importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los consejeros es aprobado por la Junta General de Accionistas y permanece vigente en tanto no se apruebe su modificación. Salvo acuerdo en contrario de la Junta General de Accionistas, la distribución de la retribución entre los consejeros se establecerá mediante acuerdo del Consejo de Administración, previo informe favorable de la comisión interna del Consejo con competencia en materia de retribuciones, teniendo en consideración las funciones y responsabilidades atribuidas a cada consejero.

En particular, corresponderá al Consejo de Administración fijar la retribución del consejero delegado y los términos y condiciones de su contrato con la Entidad, conforme a lo establecido en la normativa vigente y en esta política de remuneraciones.

La **política de remuneraciones** de los miembros del Consejo de Administración y el personal de alta dirección (Comité de Dirección) está orientada a **establecer un esquema retributivo adecuado a la dedicación y responsabilidad** asumidas, todo ello de conformidad con lo establecido en la legislación vigente y favorecer una gestión de riesgos sólida y efectiva, que no entrañe una asunción de riesgos excesivos.

**LA FIJACIÓN DE LOS OBJETIVOS GLOBALES Y ESPECÍFICOS DE LA RETRIBUCIÓN VARIABLE (QUE EN NINGÚN CASO PUEDE SUPERAR EL 40% DE LA RETRIBUCIÓN FIJA) SE VINCULA A UNA GESTIÓN PRUDENTE DE LOS RIESGOS, SIENDO ALGUNAS DE SUS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS LAS SIGUIENTES:**

- **DEPENDIENTE Y ADECUADA** al desempeño individual de los empleados y a los resultados de la Entidad, considerando el impacto del ciclo económico subyacente, así como los riesgos presentes y futuros.
- **FLEXIBILIDAD Y ALINEACIÓN** con los intereses estratégicos de la Entidad, sin limitar la capacidad de reforzamiento de su solvencia.
- **FIJACIÓN DE DETERMINADOS LÍMITES** superiores e inferiores que proporcionan una clara mitigación de riesgos asociados a su impacto potencial en cuenta de resultados y recursos propios de la Entidad.



**DATOS DE REMUNERACIONES**

*Los datos cuantitativos sobre la remuneración de los consejeros y los de la Alta Dirección se facilitan en el Informe Anual de Gobierno Corporativo (apartados C.1.6 y C.1.7).*

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

Los miembros de los órganos de administración, gestión y supervisión de Ibercaja Banco **cumplen los requisitos** establecidos en la Ley de Sociedades de Capital, **sin que se hayan puesto de manifiesto conflictos de intereses**, entre las personas, sus intereses privados y otros deberes con su actividad en la Entidad.

**No se han advertido situaciones de conflicto de intereses** de los consejeros de la Entidad que pudieran afectar al desempeño del cargo conforme previene el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital. En aquellas situaciones puntuales 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

102-16, 102-30, 102-31, 103-1, 103-2, 103-3, 417-1

**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 Entidad que operan en los mercados de capitales.
- **ÓRGANO DE COMUNICACIÓN** de operaciones sospechosas de abuso de mercado.
- **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.
- **NOMBRAMIENTO DEL DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS (DPO) DEL GRUPO Y CONSTITUCIÓN DE LA OFICINA DE PRIVACIDAD**, para velar por el cumplimiento de la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.
- **ÓRGANO DE CONTROL** del sistema de prevención de riesgos penales.

## INTEGRIDAD CORPORATIVA

102-16, 102-17, 103-1, 103-2

**EL CÓDIGO ÉTICO DE IBERCAJA RECOGE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS QUE DEBEN OBSERVAR TODOS LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN EN EL EJERCICIO DIARIO DE SUS RESPONSABILIDADES.**

El **Código Ético de la Entidad**, aprobado por el Consejo de Administración el 27 de diciembre de 2018, contiene los **principios éticos que rigen el comportamiento de los empleados de Ibercaja,** compromisos que trasladan los valores corporativos al ejercicio diario de sus responsabilidades. El Código recopila y se desarrolla a través de las **políticas, manuales y procedimientos** vigentes en la Entidad, dentro de la Normativa interna, y es de aplicación a miembros del Consejo de Administración y empleados de Ibercaja Banco, incluyendo la alta dirección.

### ESTE CÓDIGO SE ARTICULA EN TORNO A **SIETE PRINCIPIOS** FUNDAMENTALES

**SOMOS HONESTOS E ÍNTEGROS**

Somos honestos y trabajamos con integridad. No aceptamos malas prácticas en la relación con terceros. Evitamos incurrir en situaciones que pueden dar lugar a conflictos de interés perjudiciales para los clientes o para la propia Entidad,comunicando su existencia y aplicando las políticas y procedimientos establecidos para su prevención y gestión.

**SOMOS EJEMPLARES**

Somos ejemplo de conducta para contribuir a nuestra cultura ética y para reforzar la de terceros. Asegurar la cultura ética de la Entidad es responsabilidad de todos y cada uno de nosotros.

**SOMOS RIGUROSOS: CONOCEMOS Y CUMPLIMOS LAS NORMAS**

Nadie en Ibercaja concibe el desarrollo de su labor profesional sin observar las normas y procedimientos establecidos, ya tengan carácter interno o externo. Es la forma en la que ejercemos nuestra actividad profesional.

**CUIDAMOS LA REPUTACIÓN DE LA ENTIDAD Y PRESERVAMOS LA INFORMACIÓN**

Ponemos el máximo cuidado en proteger y reforzar la reputación y la imagen de la Entidad. Mantenemos la debida reserva sobre la información a la que tenemos acceso por razón de nuestra actividad, evitando que pueda hacerse un uso inadecuado de la misma.

**PARA NOSOTROS, EL CLIENTE ESTÁ EN EL CENTRO**

Actuamos con honestidad, de manera transparente, ayudando a nuestros clientes a que adopten sus decisiones, siempre, de manera informada. Queremos que contraten los productos o servicios que mejor se adapten a sus necesidades.

**ESTAMOS COMPROMETIDOS CON NUESTRO ENTORNO**

Forma parte de nuestra esencia desarrollar un modelo de banca con una elevada sensibilidad social, comprometidos con el avance de nuestro entorno y la preservación del medio ambiente.

**PONEMOS CUIDADO EN EL USO DE LOS MEDIOS DE LA ENTIDAD**

Utilizamos con responsabilidad los medios de la Entidad y cooperamos internamente en la correcta implantación de los políticas, procesos y controles sobre su uso.



TODOS LOS MIEMBROS DE LA ENTIDAD DEBEN CUMPLIR CON LOS PRINCIPIOS DE CONDUCTA Y ACTUAR DILIGENTEMENTE PARA PREVENIR Y, EN SU CASO, DETECTAR Y ERRADICAR PRÁCTICAS QUE NO SE ADECÚEN A LOS MISMOS. PARA ELLO SE HA ESTABLECIDO UN CANAL DE COMUNICACIÓN EN EL QUE CUALQUIER PERSONA DE LA ORGANIZACIÓN PUEDE INFORMAR SOBRE POSIBLES INCUMPLIMIENTOS DE LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO O BIEN PLANTEAR DUDAS SOBRE EL MISMO.



# EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

103-2, 103-3, 417-1

**LOS MECANISMOS INTERNOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN 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 RECOMENDADO POR EL BASEL COMMITTEE ON BANKING SUPERVISION (BIS):**

PRIMERA LÍNEA
**DE CONTROL EN UNIDADES DE NEGOCIO, GESTIÓN Y SOPORTE**

Bajo el principio general de que el primer **responsable de control debe ser el responsable de cada área de negocio**, deben contar con procesos eficaces de gestión de riesgos (identificación, medición o evaluación, vigilancia, mitigación y comunicación de los riesgos).

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**. Es decir, que se cuente 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

102-15, 103-1, 103-2, 103-3

**LA GESTIÓN DE RIESGOS, TANTO FINANCIEROS COMO NO FINANCIEROS, ES CLAVE EN LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO DEL NEGOCIO DE IBERCAJA.**

## INTRODUCCIÓN Y MARCO REGULATORIO

EL CONTROL DE RIESGOS, SU IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO SON CLAVES PARA EL DESARROLLO DEL NEGOCIO DE IBERCAJA.

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.

**RAF**
"MARCO DE APETITO AL RIESGO" (RISK APPETITE FRAMEWORK).

**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. El Marco 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.

**SREP**
"PROCESO DE EVALUACIÓN Y REVISIÓN SUPERVISORA"

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.



**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:**

- **EL 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.

- **LA COMISIÓN DE GRANDES RIESGOS Y SOLVENCIA**, entre cuyas 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.

- **LA 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.

- **LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO**, entre cuyas 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.

**El Comité Global de Riesgos** se encarga de definir y efectuar el **seguimiento de las políticas de riesgo del Grupo**, establecer objetivos y estrategias de evolución de la estructura y composición de las masas patrimoniales del balance, analizar la sensibilidad de los resultados y el valor patrimonial de la Sociedad en distintos escenarios, observar el cumplimiento de los niveles de tolerancia establecidos, así como realizar la planificación de capital a medio plazo del Grupo.

## CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

LA ENTIDAD TOMA EN CONSIDERACIÓN TANTO LOS RIESGOS FINANCIEROS COMO NO FINANCIEROS.

EL **RIESGO DE CRÉDITO** ES EL DE MAYOR RELEVANCIA DENTRO DE LA ACTIVIDAD DEL BANCO, SI BIEN LA GESTIÓN DEL RIESGO CONSIDERA OTROS COMO EL RIESGO DE NEGOCIO Y RENTABILIDAD, DE CONCENTRACIÓN, OPERACIONAL, DE TIPO DE INTERÉS, DE MERCADO Y DE LIQUIDEZ.

Adicionalmente, la Entidad tiene establecidas una serie de medidas y procedimientos para minimizar aquellos **riesgos de carácter no financieros**, tales como el riesgo reputacional y de cumplimiento y toma en consideración los relacionados con cuestiones sociales, derechos humanos y sostenibilidad analizándolos e incorporándolos progresivamente en el Marco de Apetito al Riesgo.

En este sentido, Ibercaja se adhirió en 2006 al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y en octubre de 2019 ha firmado los **Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas**, ratificando su compromiso con la sostenibilidad.

El Banco cuenta desde 2016 con una **Política de Responsabilidad Social Corporativa** que recoge los principios de actuación y compromisos de gestión responsable que asume.

Por otra parte, está desarrollando el **Plan Integral de Sostenibilidad** para la integración de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en el negocio y en la toma de decisiones a todos los niveles. Para ello dispone de una estructura de gobierno adecuada que se detalla en el Estado de Información No Financiera.

También durante 2019 el Banco ha firmado el Compromiso Empresarial para una Transición Justa y Empleos Verdes Dignos promovido por la CEOE, la iniciativa New Deal for Europe, "CEOs call to action", muestra del compromiso de las empresas europeas con la sostenibilidad, la Alianza CEOPorLaDiversidad, lideradas por la Fundación Adecco y Fundación CEOE, y el Compromiso Colectivo de Acción Climática del sector financiero español, presentado en el marco de la COP25 celebrada en Madrid.

## 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 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 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.

## 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 de 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 O LEGAL

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 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.



*En la nota 3 de la Memoria del Grupo Ibercaja Banco correspondiente al ejercicio 2019 se presenta con más detalle la información relevante sobre la gestión de las distintas tipologías de riesgo.*

**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 DE BLANQUEO DE CAPITALES Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

102-15, 103-2, 103-3

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 las mejores prácticas bancarias y bajo el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes. Para ello, dispone de un **manual en el que se recogen los procedimientos de PBC&FT** aprobado por el Consejo de Administración de la matriz, con las especialidades que resulten de aplicación a las entidades del Grupo que tienen la condición de sujetos obligados según la referida normativa.

La Entidad, además de haber constituido un **Comité de Control Interno** sobre prevención del blanqueo de capitales, cuenta con una unidad técnica especializada (la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo), dependiente de la Dirección de Cumplimiento Normativo, que vela por la correcta aplicación de las medidas de diligencia exigidas por la normativa de PBC&FT. Dicha Unidad **gestiona las aplicaciones informáticas para la detección centralizada de alertas sobre operatoria sospechosa**, y recibe y analiza las comunicaciones que realizan las oficinas, cuando éstas detectan operatoria que pudiera estar potencialmente relacionada con el blanqueo de capitales.

Periódicamente el Director de Cumplimiento Normativo informa a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración sobre el **seguimiento de la aplicación de las medidas** de diligencia debida.



**FORMACIÓN A EMPLEADOS**

*La formación de los empleados constituye un elemento esencial en materia de PCB&FT, que se lleva a cabo tanto de manera presencial como a través de la plataforma de formación on line Paraninfo.*

## REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA EN EL ÁMBITO DEL MERCADO DE VALORES

Ibercaja cuenta con un **Reglamento Interno de Conducta** al que están sujetos los miembros de los órganos de gobierno de la Entidad, así como determinados empleados, o bien por razón de su cargo o bien porque su actividad profesional está relacionada con los mercados de valores.

La Dirección 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.*

MiFID
Markets in Financial Instruments Directive

En el ámbito de la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares, el **Plan Operativo Anual de la Dirección 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. Con esta finalidad, la Entidad cuenta con una Unidad técnica especializada, la Unidad de control de normas de conducta en el mercado de valores.

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.

Desde la Dirección de Cumplimiento Normativo se informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del resultado de las labores de seguimiento del sistema de prevención de riesgos penales.

## 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.*

La Entidad cuenta con una **Unidad Técnica** especializada para el **análisis de operaciones sospechosas de abuso de mercado**, a partir de las comunicaciones que, en su caso, realicen las oficinas, o a través del sistema de alertas informático de apoyo para la detección sistemática de operaciones potencialmente sospechosas. Los procedimientos de detección, análisis y comunicación se encuentran recogidos en el correspondiente manual interno de procedimientos.

## TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

103-1, 103-2, 103-3

*La adaptación del Grupo al Reglamento general de protección de datos (RPGD/GDPR) ha reforzado el marco habitual de cumplimiento estricto de la LOPD.*

La **protección a la privacidad** es el **eje fundamental** alrededor del que giran los procesos **de tratamiento de datos personales en el Grupo Ibercaja**.

A tal efecto, existe un **Delegado de protección de datos** (DPO) y se ha constituido la **Oficina de Privacidad**, en la que se integra el **Responsable de Seguridad de Datos**, como unidad especializada en la revisión interna y permanente de los procesos del Banco y sus sociedades filiales.

La totalidad de los tratamientos de datos han sido revisados, catalogados y, en su caso, dotados de **informes de revisión de impacto de privacidad** (PIAS).

## INCUMPLIMIENTOS, MULTAS Y SANCIONES RECIBIDAS

*Durante el ejercicio 2019 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

201-4

*Ibercaja Banco no ha recibido en 2019 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

EL **MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES** RECOGE LOS PROCEDIMIENTOS QUE DEBEN SEGUIRSE PARA MITIGAR EL RIESGO DE COMETER ACCIONES DELICTIVAS QUE PUEDAN DAR LUGAR A RESPONSABILIDAD PENAL DE LA ENTIDAD.

También se ha elaborado un **documento para divulgar el conocimiento** entre el personal del Grupo de aquellas conductas que podrían llegar a calificarse como delito. Estos documentos han sido objeto de difusión a través de Normativa Interna a la que tienen acceso todos los empleados. Se ha habilitado, asimismo, un **canal de denuncia** confidencial, a través del cual cualquier persona de la organización puede comunicar o informar, sin miedo a sufrir represalias, de la realización de actuaciones irregulares por parte de algún miembro de la organización, que pudieran ser constitutivas de delito.

Desde la Dirección de Cumplimiento Normativo se informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del **resultado de las labores de seguimiento del sistema de prevención de riesgos penales**.



**CURSO PREVENCIÓN RIESGOS PENALES**

*El curso de prevención de riesgos penales está disponible en el catálogo de la plataforma Paraninfo y es de realización obligatoria para todos los empleados.*

## COMPROMISO CON LA PRIVACIDAD

*Todos los procesos y actuaciones del grupo ibercaja se desarrollan con el máximo respeto y protección posible a la privacidad y seguridad de los datos personales.*

La Oficina de Privacidad y el Delegado de protección de datos del Grupo Ibercaja (DPO corporativo), promueven el **máximo respeto a la privacidad**, por encima de estándares generales, y con una visión a medio plazo orientada a anticipar futuras obligaciones normativas.

### ALGUNOS DE LOS HITOS DESTACADOS QUE SE HAN LLEVADO A CABO SON



1. **Las modificaciones normativas necesarias para asegurar el máximo respeto de la protección de los datos** de nuestros clientes, empleados y proveedores.
2. **Establecimiento de líneas de actuación de carácter obligatorio**, asegurando que se tratan exclusivamente los datos imprescindibles para cada una de las operaciones realizadas.
3. **Reforzar la protección de los menores.**
4. **Adaptar la política de privacidad a las exigencias legales y de la Agencia Española de Protección de Datos**, otorgando a cualquier persona el máximo control sobre los datos que de ella tiene o recaba la Entidad.
5. **Impulsar la privacidad de todas las personas que integran el Grupo**, implantando nuevos controles, verificando que los sistemas de monitorización en el trabajo son acordes con los más altos estándares de privacidad, aprobando una política de privacidad específica para empleados, así como concienciándoles de los derechos que les asisten.
6. **Puesta en marcha de nuevos procedimientos para el ejercicio de derechos GDPR** que mejoran la eficiencia y asignación de recursos.
7. **Establecimiento de un procedimiento estricto de homologación de proveedores que puedan tener acceso a datos personales.**

# 4 ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO



PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020. "PLAN+ 2020"

MODELO DE NEGOCIO

OMNICANALIDAD

MODELO DE GESTIÓN ORIENTADO A LA EXCELENCIA

AVANCES TECNOLÓGICOS

MARCA Y REPUTACIÓN CORPORATIVA

TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN


EL BANCO
DEL
vamos



# PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020.
# PLAN+ 2020

102-2, 102-9, 102-15, 103-1, 103-2, FS6

**EL CLIENTE ES LA PIEDRA ANGULAR DEL PLAN EN LA QUE DESCANSA LA TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO DE IBERCAJA.**

*El* **objetivo del Plan+ 2020** *es* **convertir a Ibercaja en la mejor entidad financiera del país**, *la más eficaz comercialmente, con los clientes más satisfechos y que sepa anticiparse a las expectativas de sus grupos de interés:*




### PERSONAS

La Entidad promueve convertirse en una **organización** de **alto rendimiento** que cumpla y supere recurrentemente los objetivos que se marca gracias a una **plantilla profesional** y **comprometida** con el proyecto.

### CLIENTES

Ibercaja proyecta ganar cuota de mercado siendo un banco con **personalidad propia,** reconocida y **apreciada por sus clientes.**



### ACCIONISTAS

Ibercaja pretende construir un **proyecto atractivo** con capacidad **para atraer capital** de terceros.

### SOCIEDAD

La Entidad se propone desarrollar un modelo de **banca** con compromiso **social** y **ambiental**, que contribuya a lograr una **sociedad** más **igualitaria** e **inclusiva**.

**TRES GRANDES PROGRAMAS: CLIENTE, VALOR Y MOTORES DE TRANSFORMACIÓN** DESARROLLAN LAS DIRECTRICES PARA COMPETIR CON ÉXITO EN UN ENTORNO DE RÁPIDOS CAMBIOS QUE AFECTAN A LOS HÁBITOS DEL CONSUMIDOR, A LA TECNOLOGÍA, AL CONTEXTO ECONÓMICO Y EMPRESARIAL Y AL MARCO REGULATORIO.

Para la consecución de los objetivos definidos en el Plan, Ibercaja se apoya en las **fortalezas acumuladas a lo largo de su historia** por las que ocupa un posicionamiento destacado en el sistema financiero español: liderazgo en la Zona Tradicional, expansión consolidada gracias a una estrategia de crecimiento sólida, reconocida capacidad de administración del ahorro, arraigada cultura de gestión del riesgo y equipo profesional con alta cualificación.

**El Plan finalizará con Ibercaja cotizando en Bolsa**, para cumplir así con la normativa que afecta a la Fundación Bancaria Ibercaja y homologarse con la mayoría de competidores en España y Europa como banco cotizado.






# PROGRAMA CLIENTE



*El* **Cliente** *es la* **piedra angular** *en la que descansa la* **transformación del modelo de negocio**.

En los dos primeros años de vigencia del Plan se han desarrollado las capacidades necesarias para hacer real la orientación de toda la organización al cliente con la meta puesta en elevar su satisfacción por medio de un servicio excelente, personalizado, útil y comprometido.

Los **canales a distancia** asisten cada vez más al gestor y la oficina, vínculos principales con el cliente. La **Banca Móvil** destaca como una de las mejores App del mercado, entre las nuevas prestaciones digitales que ha incorporado cabe citar: el **On Boarding Digital**, que permite hacerse cliente sin tener que acudir a la oficina, el **servicio de pago a través de Apple Pay, Samsung Pay y Google Pay** y la **agregación de cuentas de otras entidades**.

La **página Web** www.ibercaja.es se ha renovado a fin de ofrecer soluciones más ajustadas a las necesidades financieras de los particulares, y se ha desarrollado la **nueva Banca Digital** para Empresas, instrumento con relevancia especial teniendo en cuenta el objetivo de Ibercaja de convertirse en proveedor financiero global de referencia de las empresas, segmento estratégico para el crecimiento de la actividad del Grupo. El **espacio Xplora**, que muestra y difunde a los clientes las nuevas prestaciones digitales, se enmarca también en el actual proceso de transformación.

La denominada **Sistemática Comercial y Directiva** es un **nuevo modelo comercial** diseñado para conseguir una gestión integrada de los clientes, simplificada, enfocada a la captación y con una metodología de priorización y planificación gobernada por el propio gestor. A la vez, se trabaja en la **reforma del modelo organizativo de la red de oficinas**, de manera que las oficinas "cabecera" coexistirán con otras dependientes de ellas, oficinas "satélite", contando con distintos niveles de especialización.



## PROGRAMA VALOR



*El programa Valor trata de garantizar que* **la actividad se oriente hacia las oportunidades de negocio** *más rentables y a incrementar la solvencia de la Entidad.*

Incide en la asignación más eficiente de precios y capital, la reducción de los activos improductivos, la evolución de los procesos de gestión del riesgo, junto a la optimización de los sistemas de información para apoyar la toma de decisiones.

Desde el inicio del Plan+ 2020 se ha implantado un **nuevo modelo de recuperación de la inversión irregular** y desarrollado **herramientas**, SIRA y SIREC, que permiten el seguimiento de todas las tareas que deben acometerse para ser más eficientes en la recuperación de deudas.

En el ámbito mayorista, durante 2018 y 2019 se han dado pasos importantes para la reducción de activos improductivos. La **venta de carteras**, tanto de crédito dudoso como de adjudicados, junto a la actividad ordinaria de recuperación han permitido que la ratio NPA, 5,78%, descienda más de 6 puntos básicos en dos años.

También en el marco de este programa, el Banco ha puesto en marcha las primeras fases para implantar una **nueva forma de fijación de precios basada en la rentabilidad ajustada al riesgo y al consumo de capital (RAROC)**, en línea con las mejores prácticas de mercado y las exigencias regulatorias.



# PROGRAMA MOTORES DE TRANSFORMACIÓN



*La* **tecnología, los procesos y las personas**
*son el tercer pilar del Plan.*




La **tecnología** protagoniza la mayoría de las iniciativas para la **transformación del modelo de negocio**, ya que agiliza la operatoria interna, abre oportunidades comerciales y mejora la experiencia del cliente. Ibercaja apuesta por optimizar su posicionamiento en el mundo digital para **ofrecer al cliente un servicio de calidad e ininterrumpido.**

La Entidad aspira a que sus procesos sean más eficientes y eficaces, **modernizando y racionalizando las aplicaciones e infraestructuras,** lo que permite liberar a la red de tareas administrativas y centrarse en el esfuerzo comercial. A la vez, se avanza en la **externalización de actividades** de poco valor añadido y en la robotización de otras repetitivas como el control documental y reconstrucción de bases de datos.

La **calidad de la información** **sustenta la credibilidad de la Entidad ante reguladores, agencias de calificación crediticia e inversores**. En este sentido, se han reforzado los sistemas de información y establecido el **marco de Gobierno del Dato**, que ha supuesto una modificación de la estructura organizativa, la definición de roles, responsabilidades, políticas y principios en torno al dato, así como la adecuación de la arquitectura tecnológica.






EL ÉXITO DEL PLAN DEPENDE DE LA CAPACIDAD Y EL **COMPROMISO DE LOS PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN LA ENTIDAD**, LO QUE HACE NECESARIO POTENCIAR LAS OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO PROFESIONAL Y PERSONAL.

Desde el **Área de Personas** se trabaja en diversas medidas para fomentar el talento y mejorar las competencias de los empleados del Grupo. Entre ellas sobresale el despliegue del **Modelo de Liderazgo Inspirador**, marco de referencia para que las personas que lideran equipos ejerzan en ellos una influencia homogénea, coherente y alineada con la estrategia de Ibercaja.

El Banco ha obtenido la **Certificación de Empresa Familiarmente Responsable (efr)**, que avala la implicación de la organización en generar una cultura basada en la eficiencia, la flexibilidad y el compromiso con las personas. Con este logro, la Entidad da un paso importante en materia de igualdad y conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Las entidades financieras tienen un papel relevante en el desarrollo sostenible, movilizando los flujos de capital necesarios e integrando los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la gestión. Ibercaja ha creado un equipo transversal de Finanzas Sostenibles con el objetivo de trabajar en la **hoja de ruta de sostenibilidad del Banco e incorporar los aspectos ASG**. El compromiso de la organización con la sostenibilidad se ha hecho patente en 2019 con la **firma de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas**, junto con la **adhesión del Banco a la iniciativa New Deal for Europe "CEO´s call to action"** y **a las recomendaciones de la Task Force for Climate Related Financial Disclosures (TCDF).**





# MODELO DE NEGOCIO

102-2, 102-5, 102-6, 102-9, 103-2, FS6

**EL MODELO DE NEGOCIO DE IBERCAJA, DE MARCADO PERFIL MINORISTA, AÚNA LA UNIVERSALIDAD CON LA ESPECIALIZACIÓN POR SEGMENTOS Y PRODUCTOS.**

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 **1,9 millones de clientes (unidades de gestión)**: familias, empresas e instituciones públicas y privadas. Dispone de canales específicos, productos diferenciados, adaptados a los distintos segmentos de clientes, y ofrece, además de los servicios bancarios básicos, otros como seguros, fondos de inversión y planes de pensiones, apoyándose en un Grupo Financiero especializado.

**1,9 millones**
CLIENTES

En el **modelo de negocio de Ibercaja**, de pronunciado carácter minorista y centrado en el cliente, se distinguen **tres grandes área**s en función de la estrategia comercial definida para cada tipología de cliente:

- **BANCA DE PARTICULARES**
  - Familias
  - Banca Personal
  - Banca Privada
- **NEGOCIOS E INSTITUCIONES**
  - Negocio de Empresas
  - Comercios
  - Instituciones
- **OTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO**
  - Mercados Financieros
  - Participaciones Empresariales

## BANCA DE PARTICULARES

GESTIONA **1,7 MILLONES DE CLIENTES QUE APORTAN MÁS DEL 80% DEL VOLUMEN DE NEGOCIO MINORISTA**.

Su elevada vinculación con la Entidad se manifiesta en la antigüedad media, 20 años, y en el número de productos y servicios contratados, 6,8. **La banca de particulares incluye los segmentos de familias, banca personal y banca privada.**



## FAMILIAS

*La gestión de la red de oficinas se concentra en captar nuevos clientes y consolidar la vinculación y fidelización de los ya existentes.*

Realiza su cometido a través de **propuestas** atractivas **adaptadas a las necesidades de cada colectivo**, en función de las circunstancias personales, perfil de riesgo y renta disponible. En el año que acaba de finalizar se han desarrollado campañas ligadas al crédito para la adquisición de vivienda, financiación al consumo, fondos de inversión, planes de pensiones, seguros de vida y hogar, tarjetas y promoción de la banca digital.

DENTRO DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA, **IBERCAJA SE HA ESPECIALIZADO HISTÓRICAMENTE EN LA FINANCIACIÓN DE VIVIENDA PARA PARTICULARES**.




El 21,11% de la nueva financiación se ha destinado a este propósito, destacando la concesión de hipotecas a tipo fijo. En este ámbito, las **hipotecas Vamos y Fácil** nacen con el objetivo de facilitar a las familias el acceso a la compra de vivienda en unas condiciones preferentes Entidad y con bonificaciones muy atractivas que valoran la vinculación del cliente con el Banco.

La **Cuenta Vamos** ha marcado una nueva etapa en la captación de ahorro. Busca atraer no sólo al cliente de alto valor sino aquellos que quieren que Ibercaja sea su banco y valoran el servicio y productos que les ofrece. La cuenta **dispone de las mejores condiciones del mercado**: una remuneración alta en los dos primeros años y, cumpliendo un mínimo de operaciones, servicios básicos gratuitos, incluyendo la **Tarjeta Vamos**. La cuenta puede contratarse en las oficinas o a través de la App, lo que ha permitido que llegue a un abanico mucho mayor de público, logrando a cierre de ejercicio un saldo de más de 390 millones.



*"Despierta tu lado previsor para lo que de verdad importa"*

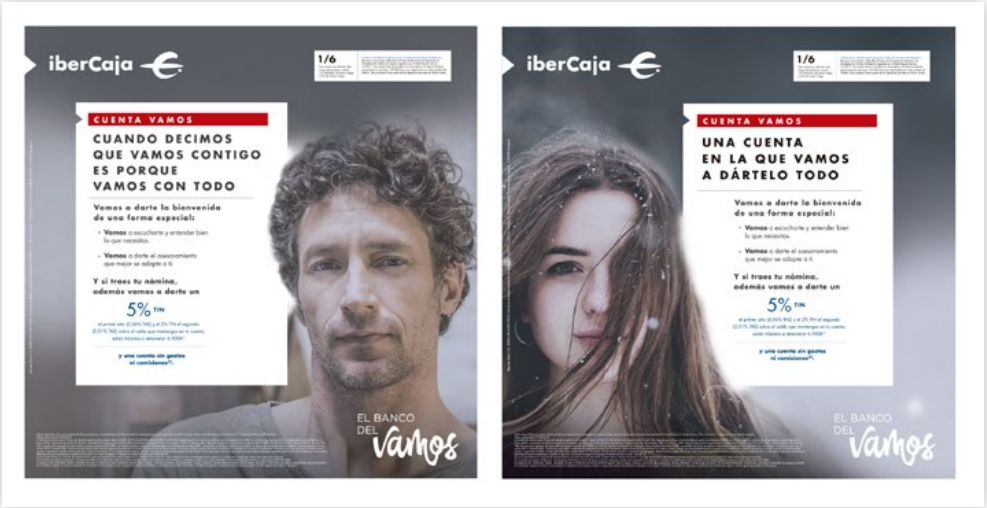
Es el lema bajo el que se ha desarrollado en los últimos meses del año la **campaña de planes de pensiones** a fin de concienciar a los clientes de la importancia de planificar su jubilación y aconsejarles sobre las mejores opciones para cada caso.

Los **jóvenes** gozan de una **línea de productos específica**. Destacan el espacio infantil Iberfan para menores de 14 años, la **"Cuenta + Joven"**, dirigida a clientes hasta 18 años, y la "Cuenta Joven" que, junto a la tarjeta de débito **(Visa one)** y de crédito **(Visa + one)**, está diseñada para clientes de hasta 30 años. Este colectivo de menor edad disfruta de gratuidad en comisiones de mantenimiento de cuenta, tarjetas y transferencias por internet.

**Iberfan** es el **club creado para que los niños** se beneficien de ventajas en actividades formativas, de ocio y tiempo libre. Su ámbito de actuación comprende Aragón, Extremadura, Castilla y León, La Rioja y Guadalajara, alcanzando un total de **18.500 socios**, que pueden acceder a un amplio abanico de ofertas en todo el territorio español.

Ibercaja dispone de espacios virtuales, Ibercaja Directo Joven y su Web Joven, destinados a jóvenes y ha multiplicado su presencia en las redes sociales (twitter, Facebook e Instagram), priorizando su uso como medio de comunicación de ofertas y promociones.

En 2019 se ha cumplido el **30 aniversario del lanzamiento del primer Carné Joven Europeo en Aragón**. La Entidad colabora desde entonces en fomentar su uso entre los jóvenes como medio para promover la movilidad europea y mejorar el aprendizaje de idiomas. De forma conjunta con el Gobierno de Aragón ha programado actividades ligadas a la conmemoración del 30 aniversario. El Banco mantiene asimismo convenios de colaboración con las Comunidades Autónomas de Extremadura y Castilla y León para la difusión del carné joven y divulga entre los universitarios su oferta para cubrir las necesidades financieras de quienes participan en el programa Erasmus.



## BANCA PERSONAL Y PRIVADA

EL **SEGMENTO DE BANCA PERSONAL Y PRIVADA** ENCUADRA CERCA DE **275.000 CLIENTES** QUE, CON UNA CONTRATACIÓN MEDIA DE 12,3 PRODUCTOS O SERVICIOS, PROPORCIONAN UN ELEVADO VOLUMEN DE RECURSOS DE CLIENTES MINORISTAS, **CASI 38.200 MILLONES**, PRINCIPALMENTE, 54%, EN GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS.

## BANCA PERSONAL

*Pertenecen a* **banca personal** *aquellos clientes que disponen de un* **saldo de ahorro superior a 100.000 euros o 75.000 euros fuera de la Zona Tradicional**.

El modelo de atención a este colectivo se basa en un gestor personal que propone al ahorrador la mejor estrategia de inversión. Los **490 gestores especializados**, basándose en el conocimiento del cliente, le ofrecen alternativas de inversión, fundamentalmente fondos, planes de pensiones y seguros, ajustadas a su perfil de riesgo, objetivos y experiencia en productos financieros.

En un momento de incertidumbre sobre la evolución económica, la **diversificación** ha sido la principal recomendación de los gestores, principalmente a través de los fondos perfilados, que combinan la inversión en renta fija y renta variable, de forma que cualquier ahorrador puede encontrar el fondo adecuado a su grado de tolerancia al riesgo.

Para aquellos clientes que desean asumir un mayor riesgo se ha creado **Iberca-ja Best Ideas**. Se trata de un **fondo novedoso, global de renta variable**, con una gran discrecionalidad en la gestión, sin predeterminación sectorial ni geográfica, y que se nutre de las **30 mejores ideas de inversión nacidas del Comité de Inversiones** de la gestora del Grupo.



**LOS PRODUCTOS DE INVERSIÓN CON UN PERFIL SOCIALMENTE RESPONSABLE TIENEN UNA BUENA ACOGIDA ENTRE LOS AHORRADORES.**

Al **Fondo de Inversión Sostenible y Solidario** se ha unido Ibercaja Megatrends que, tras identificar tres tendencias, tecnología, medioambiente y sostenibilidad y demografía, canaliza el ahorro invirtiendo, bajo esos criterios, en compañías de todo el mundo. En planes de pensiones Ibercaja Pensión ha incorporado a su catálogo el **Plan de Pensiones Europa Sostenible**, que complementa al ya existente **Plan de Pensiones Sostenible y Solidario**. Este último cuenta con la particularidad de donar parte de la comisión de gestión a proyectos de carácter social o medioambiental.

El **Sistema Integrado de Orientación Comercial** es la herramienta de apoyo a la planificación financiera que utiliza el servicio de Banca Personal. Por medio de cinco módulos: asesoramiento, comercial, alertas, informes y herramientas, facilita al cliente la evolución de su patrimonio, calcula la rentabilidad de su cartera y ofrece alternativas de inversión y optimización fiscal.

La **formación de los gestores de banca personal se realiza con medios internos y externos.** Tras la entrada en vigor de la Directiva MiFID II se ha reforzado la formación de los gestores de banca personal. La mayoría de ellos cuentan con titulaciones específicas como EIP (European Investment Practitioner) e EIA (European Investment Assistant) avaladas por la European Financial Planning Association (EFPA).

**El asesoramiento a clientes de Banca Personal está certificado según la norma ISO 22222:2010.** La Entidad renovó en 2018 por séptimo año consecutivo esta certificación otorgada por AENOR, que pone de manifiesto la alta especialización en gestión de patrimonio personal de los gestores, la idoneidad de las propuestas de inversión, así como la información periódica al cliente sobre los mercados y evolución de su cartera. En las conclusiones de la auditoria, los evaluadores destacaron el esfuerzo para conseguir que todo el equipo de gerentes de banca personal y privada cuente con la acreditación necesaria para el asesoramiento e información a clientes en productos financieros, requisito exigido por la normativa MiFID II.

En 2019 se ha trabajado en la **renovación del modelo de banca personal y de sus estrategias** para que esté operativo el próximo ejercicio. Con esta actualización se persigue la puesta en valor de la oferta de Ibercaja en productos y servicios que van más allá del ahorro, como la financiación, el renting de vehículos, seguros y medios de pago, así como dar respuesta a las necesidades derivadas del envejecimiento de la población, adaptando el posicionamiento de la Entidad y su oferta a esta nueva realidad social, mediante seguros de dependencia, servicios de cohousing, hipoteca inversa…



## BANCA PRIVADA

*La actividad de banca privada está orientada a clientes o unidades familiares de gestión con un* **patrimonio financiero**, *que desde enero de 2019 se ha* **incrementado hasta 500.000 euros** *(300.000 en Extremadura).*

El gestor de banca privada analiza las necesidades del cliente proporcionándole las mejores estrategias de inversión y la planificación financiera-fiscal más adecuada. La gama de activos financieros que dispone este colectivo de banca privada es muy amplia: valores cotizados en mercados nacionales e internacionales, fondos de inversión tanto de Ibercaja como de proveedores externos, SICAVs, depósitos estructurados…

**La SICAV de Luxemburgo**, constituida en 2018, ha continuado comercializándose en exclusiva para los clientes de banca privada. **Invierte en fondos de inversión liderados por los gestores nacionales de mayor talento y que han demostrado resultados destacados de forma consistente en el tiempo**. La SICAV se divide en dos compartimentos de inversión diferenciados por su exposición a la renta variable, el más conservador entre el 25% y el 50% y el más arriesgado entre el 50% y el 100%. El patrimonio administrado ha crecido en más de 46 millones hasta rozar los 70 millones de euros.

El **segundo road show de Banca Privada** desarrollado en **Guadalajara, Sevilla, Badajoz, Burgos y Logroño** ha tenido una excelente acogida tanto por parte de clientes actuales como potenciales. En estos eventos, Ibercaja Gestión, junto a gestoras internacionales de primer nivel, ha ofrecido su visión sobre los mercados financieros y las oportunidades de inversión. Bajo el título "Nuevas tendencias: a la vanguardia de la inversión" la edición de 2019 ha puesto especial énfasis en las tendencias emergentes como la inversión socialmente responsable, la temática y las finanzas conductuales.

En la recta final del año **se celebraron en Zaragoza y Madrid los encuentros anuales de inversión con clientes preferentemente de banca privada**. El enfoque de las jornadas "Conocer para decidir mejor" abarca un amplio espectro que va desde la actualización de la visión de los mercados hasta la presentación de fondos de inversión de reciente lanzamiento.

El **equipo de trabajo** adscrito al servicio de banca privada se compone de **75 personas** distribuidas en las distintas sedes de Madrid, Zaragoza, Logroño, Valencia, Guadalajara, Barcelona, Burgos, Sevilla y Badajoz, así como en los despachos de atención al cliente de Huesca, Teruel y Pamplona.



## NEGOCIOS E INSTITUCIONES

ESTA ÁREA COMPUESTA POR MÁS DE **180.00 CLIENTES** (UNIDADES DE GESTIÓN), EMPRESAS, COMERCIOS, INSTITUCIONES Y OTROS, APORTA CERCA DEL **16% DEL VOLUMEN DE NEGOCIO MINORISTA.**



## NEGOCIO DE EMPRESAS

*Dentro de este colectivo, forman parte del* **grupo estratégico negocio de empresas 80.000 clientes**.

**Las empresas de mayor potencial**, volumen de facturación y operatoria más compleja, aproximadamente **38.000**, están atendidas por 223 gestores especializados, apoyados por 381 directores de oficinas. Las microempresas y pymes, con facturación inferior a 50 millones de euros, proporcionan más del **80% del volumen de negocio** con empresas.

Las **formalizaciones de préstamos y créditos** destinadas a la financiación de actividades empresariales no inmobiliarias, 2.849 millones de euros, suponen el 52,43% de las nuevas operaciones realizadas por la Entidad en 2019. Para alcanzar esta meta se han rubricado acuerdos con organismos públicos y sociedades de garantía como el Banco Europeo de Inversiones, la Confederación Española de Sociedades de Garantía, la Compañía Española de Refianzamiento y el Fondo Europeo de Inversiones.

**DURANTE 2019 SE HA AVANZADO EN LA HOJA DE RUTA FIJADA EN EL PLAN+ 2020 QUE ASPIRA A SITUAR A IBERCAJA COMO UNA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE REFERENCIA EN EL MUNDO EMPRESARIAL.**

EL **OBJETIVO** ES PROPORCIONAR UNA RESPUESTA ÁGIL E INDIVIDUALIZADA A LAS DEMANDAS DE LAS EMPRESAS, DE FORMA QUE SE GENERE UNA RELACIÓN GLOBAL, RENTABLE PARA AMBAS PARTES Y SOSTENIBLE EN EL TIEMPO.

Cabe destacar el lanzamiento del proyecto de **Sendas de Vinculación para pymes**. Su principal meta es ofrecer a cada cliente una oferta comercial especialmente diseñada para atender sus necesidades de ahorro/financiación, adaptada a la etapa empresarial en la que se encuentre, al sector productivo al que pertenezca y a su calidad crediticia.

Desde la perspectiva de producto, la **póliza Multiproducto** ha evolucionado incorporando una nueva operatoria financiable de pagos nacionales. A través de un solo contrato el cliente puede operar con la mayoría de los productos de circulante, gestionando y traspasando el riesgo concedido a aquellas operaciones más necesarias para la empresa en cada momento. Al mismo tiempo, se ha añadido un nuevo producto al catálogo comercial, el **préstamo liquidez para pymes**.



A nivel de red **se han inaugurado dos nuevos centros de negocio de empresas en Bilbao y Alicante**, que se unen a los seis existentes en Zaragoza, Madrid, Alcobendas, Valencia y Barcelona. Estos centros se encargan de la gestión de clientes con un volumen de facturación superior a 6 o 10 millones de euros, según la zona de actuación, y que necesitan un mayor grado de especialización.

**"ECOSISTEMA+ EMPRESAS",** INICIATIVA DE ÁMBITO NACIONAL NACIDA EN 2018 E IMPULSADA CONJUNTAMENTE POR IBERCAJA BANCO Y LA FUNDACIÓN IBERCAJA, SE HA CONSOLIDADO COMO **PUNTO DE ENCUENTRO ENTRE EMPRESARIOS, PROFESIONALES, DIRECTIVOS DE STARTUPS Y DE GRANDES EMPRESAS**.

Es una plataforma de innovación abierta en la que los usuarios interactúan y que contiene programas de acompañamiento, herramientas, talleres, tendencias, networking…El objetivo es dinamizar la actividad económica, mejorar la competitividad, servir de punto de encuentro para intercambio de conocimientos y generar valor empresarial. **Más de 2.300 profesionales pertenecientes a 850 empresas** han participado en actividades del Ecosistema+ Empresas. Las sesiones de innovación empresarial, Ibercaja Roadshow Innotech y 240' Innotech, son talleres prácticos sobre temas de actualidad empresarial desarrolladas en Madrid, Barcelona, Zaragoza, Valencia, Sevilla, Logroño, Oviedo, Burgos y Valladolid.

El **#TendUp** se ha convertido en una **cita de referencia a nivel nacional para conocer las últimas tendencias y tecnologías disruptivas del mercado**. Las startups seleccionadas presentan las vías con las que innovan en su sector ante un foro formado por emprendedores, empresas y grandes compañías. En 2019 se han celebrado citas de este tipo en Barcelona, Madrid y Zaragoza, esta última en colaboración con la Asociación de Jóvenes Empresarios de Zaragoza.

El Grupo, como entidad especializada en operatoria internacional, presta asesoramiento en el desarrollo de **proyectos de internacionalización y en operaciones ligadas al negocio exterior** y su financiación. Sobre estos temas y otros relacionados con el mundo de la empresa Ibercaja ha promovido **eventos y conferencias** en los que expertos en diferentes ámbitos han analizado la situación económica y debatido estrategias que puedan favorecer el crecimiento y la competitividad del tejido empresarial.

La **nueva banca digital de empresas** se enmarca en la línea de transformación digital del Plan Estratégico. La plataforma sienta las bases del futuro "core banking" de Ibercaja, es decir será el punto de partida para la armonización del resto de canales.



## COMERCIOS

*Los* **más de 16.000 titulares de comercios**, *clientes de Ibercaja, exigen una* **gestión personalizada** *y generan importantes oportunidades de negocio en el ámbito de la financiación, seguros y servicios de cobros y pagos.*

La oferta de productos y servicios adaptados a las necesidades del pequeño y mediano comercio va desde la **gestión diaria de tesorería** hasta **ayudas para la internacionalización** del negocio, pasando por la gama de **terminales de punto de venta con la tecnología más novedosa** o, para los que realizan sus ventas en canales on line, dispositivos virtuales que garantizan la seguridad de la operatoria y el control de la actividad del comercio a través de internet.

En el año se ha lanzado la **cuenta Vamos para comercios** que incluye la remuneración de saldos hasta 10.000 euros, gratuidad en servicios básicos, exención de costes de emisión y mantenimiento de tarjetas y tarifas especiales para las operaciones que se realicen en los terminales de punto de venta. Asimismo, se ha puesto a disposición de los clientes el **nuevo seguro Comercio Connect** que presta una protección completa del negocio, adaptándose de forma sencilla a las características especiales de cada comercio y a las preferencias del cliente.

La Entidad tiene acuerdos de colaboración con diversas cámaras provinciales de comercio, asociaciones y patronales para dar a sus afiliados servicios financieros en términos preferentes.



## INSTITUCIONES Y OTROS COLECTIVOS

*Ibercaja colabora con instituciones públicas y privadas de ámbito estatal y territorial por medio de acuerdos y ofertas comerciales.*

**La Entidad coopera con administraciones estatales, autonómicas y locales** del **sector público** 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 numerosos entes para la recaudación de impuestos, gestión de tributos, tramitación de matrículas universitarias y, en general, para facilitar y agilizar los trámites administrativos del ciudadano.

En el **sector privado**, miembros de colegios profesionales, asociaciones de empleados públicos y de grandes empresas, instituciones religiosas y comunidades de propietarios se benefician de ofertas adaptadas a sus necesidades.



## OTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO

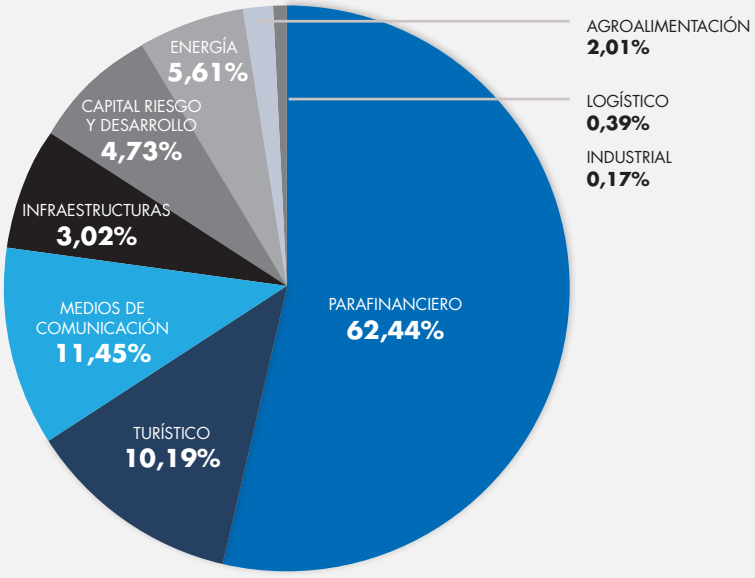
103-1, 103-2, 103-3

La actividad del **área de Mercados Financieros del Grupo** 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.

Ibercaja está vinculada al **sector empresarial** a través de su **participación en proyectos con potencial de crecimiento y rentabilidad**, guiados por criterios de responsabilidad legal, social y medioambiental y que cuentan con un equipo cualificado y comprometido. La inversión al finalizar 2019 se distribuye en 64 sociedades, 5 menos que en 2018, con un valor neto de consolidación de 281 millones de euros. Por sectores, el peso de las empresas vinculadas a actividades financieras y parafinancieras, 62%, es el más relevante de la cartera. Los medios de comunicación están representados con el 11%, el sector turístico 10%, energía 6%, capital riesgo 5%, infraestructuras 3%, sector agroalimentario 2% y otros.

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.

### DISTRIBUCIÓN SECTORIAL DE LA CARTERA DE PARTICIPADAS EMPRESARIALES



El plan 2018-2020 contempla una **política activa de desinversiones** en participaciones empresariales no estratégicas, así como en aquellos proyectos consolidados que han alcanzado el suficiente grado de desarrollo y autonomía. Al mismo tiempo, plantea la posibilidad de invertir en proyectos que cumplan con los criterios exigidos por la Entidad (rentabilidad y desarrollo).

En 2019 se han formalizado 14 operaciones de desinversión, 5 de ellas totales y 9 parciales, por un valor neto de contable de casi 13 millones de euros. Estas operaciones han generado un resultado positivo y liberado consumo de recursos propios. La inversión durante el ejercicio se ha dirigido a proyectos empresariales vinculados al negocio parafinanciero y a fondos de capital desarrollo.

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.





# GRUPO FINANCIERO

102-12, 103-2, FS6

**EL GRUPO ES 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 DE RECONOCIDO PRESTIGIO QUE FORTALECEN LA RELACIÓN COMERCIAL CON LOS CLIENTES.**

Creado en 1988 y 100% propiedad de Ibercaja, lo forman **sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, bancaseguros y leasing-renting.** La capacidad innovadora y una oferta especializada colocan al Grupo Financiero 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.

Los **activos bajo gestión y seguros** proporcionan el **38% de los ingresos recurrentes** del Grupo y suponen el 46% de los recursos de clientes minoristas administrados por la Entidad. La cuota de mercado en este negocio, 4,8%, sitúa a Ibercaja en la sexta posición del ranking sectorial.

El Grupo Financiero participa en el **Comité de Finanzas Sostenibles** creado por Ibercaja Banco para facilitar la adaptación del Grupo al entorno normativo derivado del Plan de Acción Europeo de Finanzas Sostenibles y los Principios de Banca Responsable que ha firmado la Entidad. El **Comité ASG**, en el que participa la Unidad de Marca, Reputación y Sostenibilidad de Ibercaja Banco junto a representantes de Ibercaja Pensión e Ibercaja Gestión, tiene como objetivo **promover la aplicación de estrategias de inversión responsable** en la gestión de activos. Por otra parte, Ibercaja Vida forma parte del Grupo de Trabajo de Sostenibilidad de Unespa, creado para abordar los aspectos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) en el sector asegurador, y trabaja en la inclusión de dichos criterios dentro de su herramienta de rating interno y alertas tempranas.

**LAS COMPAÑÍAS MÁS RELEVANTES QUE FORMAN PARTE DEL GRUPO FINANCIERO SON:**

**100%** PROPIEDAD DE IBERCAJA

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

## GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA

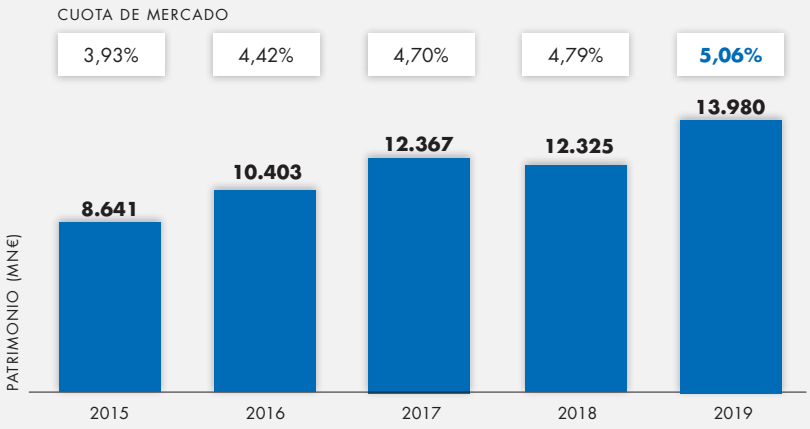
IBERCAJA GESTIÓN, SGIIC, S.A. ES LA SOCIEDAD GESTORA DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA (IIC) DEL GRUPO.

Los **fondos de inversión en España** han experimentado un **crecimiento del 7,56%**. Esta evolución se debe, casi exclusivamente, al **buen comportamiento de los mercados** que ha dado lugar a revalorizaciones en todas las familias de fondos, especialmente en aquellas más ligadas a la renta variable. La contribución de las aportaciones netas al avance es muy reducida, 0,66% del patrimonio inicial, reflejando una mayor aversión al riesgo de los ahorradores, alimentada por la incertidumbre económica y las pérdidas acumuladas por los fondos en los meses finales de 2018.

La **gestora de fondos de inversión del Grupo Ibercaja** ha cerrado el ejercicio administrando un **patrimonio de 13.981 millones, el 13,43% más que un año antes**, lo que constituye un **nuevo récord histórico** y consolida a la Entidad en la **séptima posición** del ranking sectorial (fuente: INVERCO). Por crecimiento, en términos porcentuales, es la tercera entre las diez mayores gestoras de nuestro país. El patrimonio de los fondos de inversión de la compañía ha aumentado desde 2015 el 61,80%, crecimiento significativamente superior al del sector (+25,77% en el mismo periodo).

Las **aportaciones netas**, 735 millones, son un **57% mayores que las de 2018**, de modo que el Grupo Ibercaja es el **tercero por suscripciones** en el año. La trayectoria responde a la estrategia comercial basada en fondos perfilados, garantizados y de renta fija con objetivo de rentabilidad, que se han consolidado como refugio de los ahorradores, y a las excelentes rentabilidades obtenidas. Casi el 99% de los fondos finaliza el año con plusvalías (revalorización media ponderada del 7,63%), destacando los retornos obtenidos por los fondos de renta variable, trece de ellos superiores al 20%.

### EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO Y CUOTA DE LOS FONDOS DE INVERSIÓN DE IBERCAJA GESTIÓN



La **cuota de mercado de Ibercaja Gestión**, **5,06%** (fuente: INVERCO), marca por sexto año consecutivo un nuevo máximo, tras incrementarse 27 puntos básicos. En los últimos cinco años la participación de la gestora en la industria de fondos suma 113 puntos básicos.

**La Entidad cuenta con una de las gamas de fondos más amplias de España** adaptada a cada perfil de inversor y a cualquier coyuntura de mercado. La **anticipación a las necesidades de los clientes** ha sido clave en un escenario en el que las pérdidas bursátiles del último trimestre de 2018 han hecho que los ahorradores adopten estrategias conservadoras contribuyendo a la **modificación de la estructura del patrimonio de fondos de inversión**. De esta manera, aumenta el peso de los fondos perfilados, que combinan la inversión en renta fija y variable, y de los fondos garantizados y de rentabilidad objetivo, dirigidos a clientes conservadores.

El carácter innovador de la gestora se manifiesta en el **lanzamiento durante 2019 de ocho nuevos fondos** y la **modificación de la política de inversiones en otros tres**. La principal recomendación a los clientes ha sido diversificar las inversiones a través de los fondos perfilados, cuya gama se ha completado con el lanzamiento de **Selección Banca Privada 30, FI**. Como alternativa de inversión para los clientes de perfil conservador se han puesto en el mercado tres fondos garantizados de renta fija, dos fondos con objetivo de rentabilidad no garantizado y un fondo con cartera a vencimiento de renta fija privada.

**Ibercaja Megatrend**, FI responde al compromiso del Grupo, plasmado en su política de Responsabilidad Social Corporativa, de ofrecer a sus clientes **soluciones financieras rentables con un perfil socialmente responsable y solidario**. Este nuevo fondo se suma a **Ibercaja Sostenible y Solidario, FI**, lanzado en 2018, con una vocación semejante. Ambos acumulan un patrimonio bajo gestión de casi 250 millones de euros.



En la última parte del año se ha iniciado la comercialización de **Ibercaja Best Ideas, FI**, fondo global de renta variable con una gran discrecionalidad en la gestión, y cuya principal novedad y fortaleza reside en que se nutre de las mejores ideas generadas dentro del Comité de Inversiones de la gestora.

Las 10 **Sociedades de Inversión de Capital Variable (SICAV)** gestionadas por Ibercaja totalizan un volumen próximo a **60 millones de euros**. Durante 2019 ha continuado la **comercialización de la SICAV domiciliada en Luxemburgo**, constituida en 2018, destinada a los clientes de banca privada. El patrimonio acumulado en este vehículo de inversión roza los **70 millones de euros**.

**Ibercaja Gestión ha organizado eventos** en ocho ciudades españolas (Guadalajara, Sevilla, Badajoz, Barcelona, Logroño, Burgos, Valencia y Zaragoza) para, en colaboración con gestoras de reconocido prestigio internacional, proporcionar a clientes actuales y potenciales el análisis de los principales factores que afectan al panorama económico y financiero. Asimismo, ha celebrado en Zaragoza y Madrid los encuentros anuales con clientes para actualizar la visión de los mercados y presentar los fondos de reciente lanzamiento.

En la edición de 2019 de los **premios Expansión All-Funds Bank**, Ibercaja Gestión fue finalista en el apartado "Mejor Gestora de Fondos de Inversión" y ha sido la mejor valorada entre cuarenta y una entidades analizadas dentro de la encuesta anual elaborada por la **firma de análisis europea Extel Europe**. Adicionalmente, once de sus gestores han sido reconocidos entre los mejores profesionales de la gestión española de renta variable, de modo que es la gestora española, dentro del TOP 10, con mayor número de profesionales galardonados.



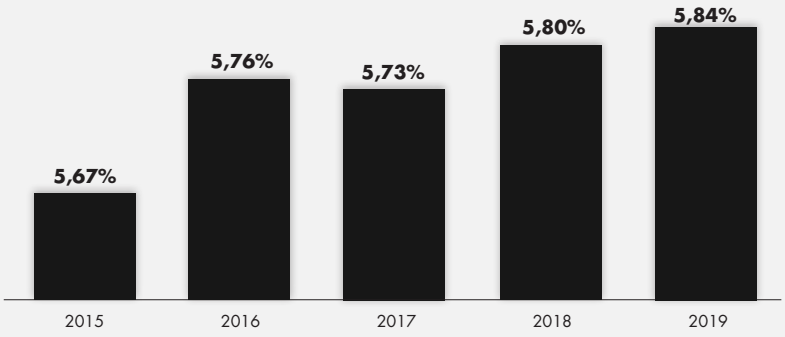
## GESTIÓN DE PLANES DE PENSIONES

IBERCAJA PENSIÓN, EGFP, S.A. TIENE POR OBJETO LA GESTIÓN DE PLANES DE PENSIONES EN SUS DIFERENTES MODALIDADES.

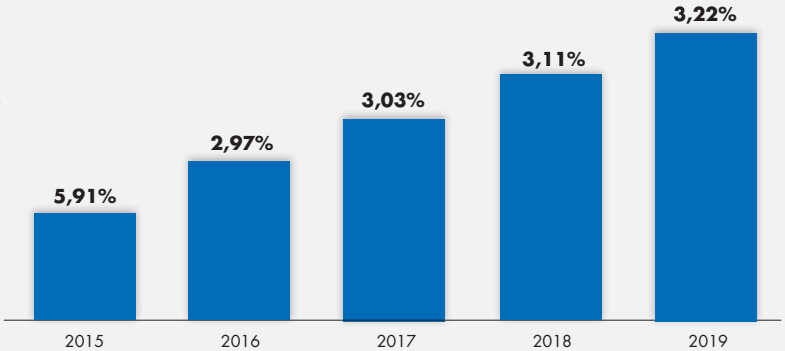
El patrimonio gestionado al finalizar el año, 6.794 millones de euros, es un 9,50% mayor que en 2018. **La cuota de mercado alcanza el máximo histórico, 5,84%**, tras sumar 4 puntos básicos en el ejercicio, y la gestora conserva la **quinta posición en el ranking sectorial** (fuente: INVERCO).

El ahorro administrado en **planes de pensiones del sistema individual** aumenta un 14,48% hasta la cifra de 2.574 millones de euros. La participación en el mercado, **3,22%**, **avanza 11 puntos básicos** desde diciembre de 2018, manteniendo la compañía la **octava posición en el ranking sectorial** (fuente: INVERCO). El número de clientes titulares de planes individuales se incrementa en 8.268 llegando a un total de 198.465. Las aportaciones netas, 215 millones, aumentan casi un 20% fruto de la actividad comercial y de la labor de asesoramiento a los clientes desarrollada por la red de oficinas de Ibercaja.

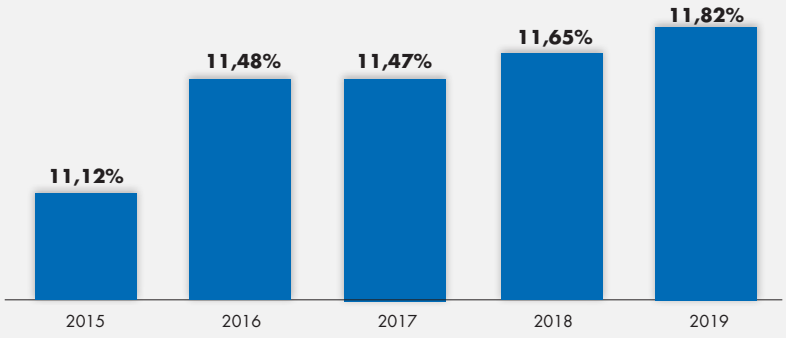
**EVOLUCIÓN DE LA CUOTA TOTAL DE PLANES DE PENSIONES**




**EVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE PLANES INDIVIDUALES**



**EVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE PLANES DE EMPLEO**




El patrimonio gestionado en **planes de empleo** asciende a 4.220 millones de euros, un 6,64% más que en 2018. **La cuota de mercado**, **11,82%**, **aumenta 17 puntos básicos** en el ejercicio y la Sociedad se consolida en el **tercer puesto entre las gestoras españolas**. La rentabilidad media obtenida en 2019 por los planes de empleo, 9,8%, supera en más de un punto porcentual a la media del sector.

LA ENTIDAD ES **FIRMANTE** DE LOS **PRINCIPIOS DE INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE** DE NACIONES UNIDAS Y MIEMBRO DE SPAINSIF, FORO ESPAÑOL DE LA INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE.

La oferta de instrumentos de ahorro con un perfil de inversión socialmente responsable se ha reforzado con el lanzamiento a finales de 2019 del Plan de Pensiones Europa Sostenible, que **se une al ya existente Plan Ibercaja de Pensiones Sostenible y Solidario**. Este último instrumento tiene un carácter solidario, ya que parte de las comisiones de gestión se donan a proyectos sociales y medio ambientales. En 2019 se han destinado a promover la inclusión laboral de colectivos especialmente vulnerables y a la lucha contra la deforestación de la selva amazónica.






En la última edición de los **Premios Expansión All Funds el Plan Ibercaja Dividendo Europa** obtuvo el **premio al "Mejor Plan de Renta Variable Europa"**, mientras que el Plan de Pensiones Sostenible y Solidario resultó finalista por segundo año consecutivo como "Mejor Fondo Solidario". Asimismo, en los premios de IPE- Investment and Pensions Europe Magazine- el Fondo de los Empleados del Grupo Endesa fue finalista en la categoría de "Mejor Estrategia de Inversión en Crédito y Alternativos".

La Compañía ha organizado las "**V Jornadas de Planes de Pensiones en España"**, referente nacional en el debate sobre la previsión social. Por otra parte, presentó en la Cumbre Mundial del Clima COP25, dentro del stand de Spainsif, su estrategia sobre inversión responsable y finanzas sostenibles y organizó en Zaragoza el evento "La huella de carbono. Impacto en las Finanzas y en las Empresas" dentro de la semana de Inversión Socialmente Responsable.



## ACTIVIDAD ASEGURADORA DEL GRUPO

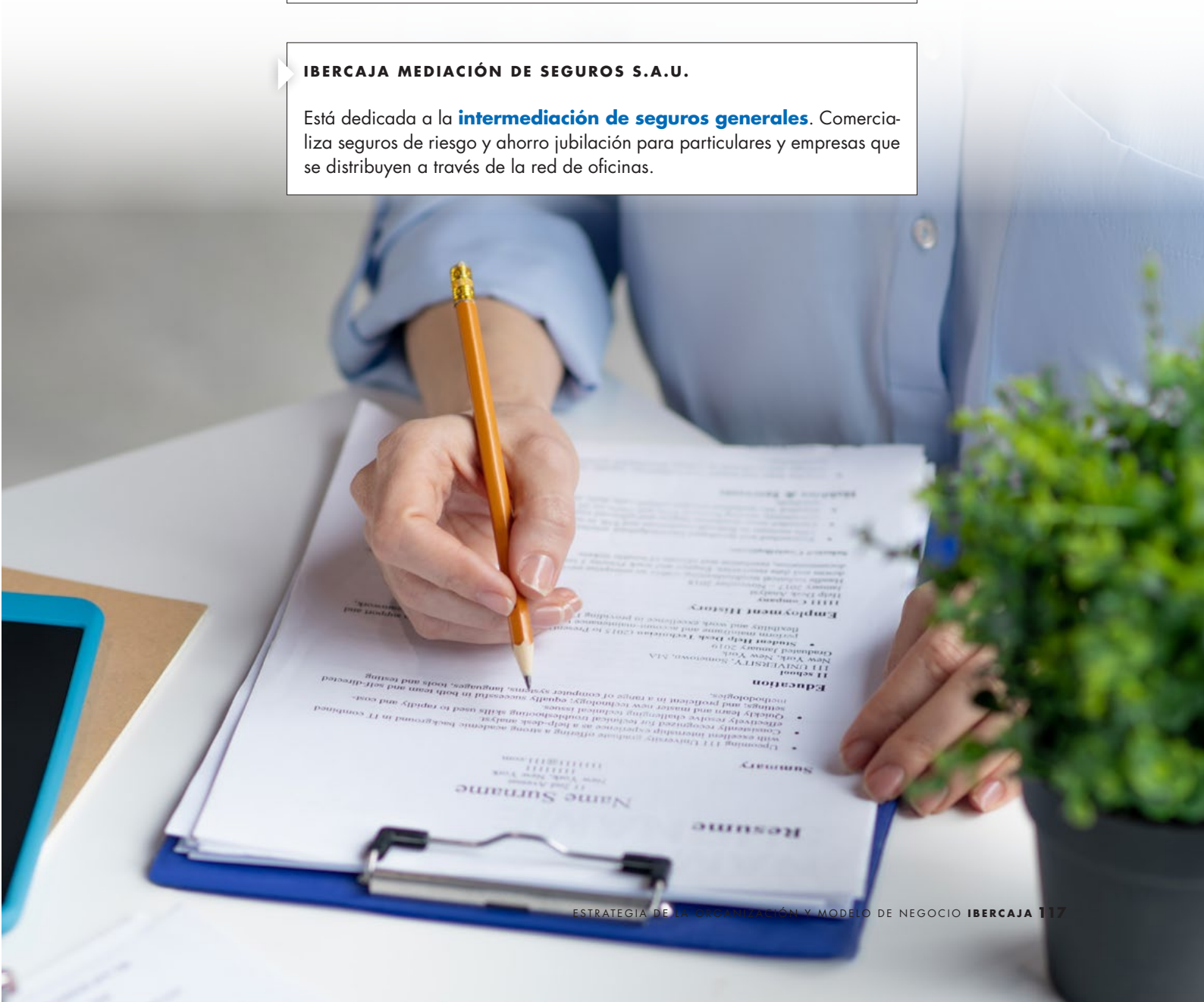
*El* **negocio asegurador** *del Grupo se desarrolla a través de* **dos compañías** *que operan en el ramo de vida y no vida, proporcionando productos y apoyo especializado a la red de oficinas de Ibercaja Banco:*

### IBERCAJA VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.U.

Es una compañía de **seguros de vida** especializada en el negocio de bancaseguros desde 1996. Su objetivo es **facilitar al cliente seguros de ahorro** (sistemático, inversión y rentas) que cubran sus necesidades. La previsión personal por fallecimiento o invalidez es otro de los pilares de su actividad. La ratio de solvencia de Ibercaja Vida, 198% al cierre de 2018, supera holgadamente el límite legal fijado (100%) y se sitúa por encima de la media de las 15 mayores aseguradoras del ramo vida. La aseguradora ocupa el octavo puesto en el ranking sectorial con una cuota del 3,79%. (fuente: ICEA).

### IBERCAJA MEDIACIÓN DE SEGUROS S.A.U.

Está dedicada a la **intermediación de seguros generales**. Comercializa seguros de riesgo y ahorro jubilación para particulares y empresas que se distribuyen a través de la red de oficinas.



## SEGUROS DE VIDA AHORRO

*Ibercaja Vida cuenta con una amplia oferta que incluye los tradicionales productos de ahorro sistemático, entre los que destacan los planes de ahorro sistemático individual (PIAS), instrumentos de ahorro inversión, como las rentas vitalicias, planes de previsión asegurados y Unit Linked. El aseguramiento de compromisos por pensiones procedentes de la externalización de diversas empresas completa el catálogo.*

Las **provisiones de seguros de vida ahorro**, **7.270 millones**, han permanecido prácticamente estables en un año en el que los bajos tipos de interés han afectado especialmente a la oferta de productos de ahorro garantizado.

Los **seguros de capital diferido**, **2.300 millones**, representan el 32% del volumen gestionado en seguros de vida ahorro. Las rentas vitalicias y temporales, con un peso en el total del 30%, se han incrementado casi un 5% hasta los **2.160 millones de euros**. Esta clase de productos de ahorro-inversión permiten al asegurado complementar los ingresos por pensiones asumiendo una carga fiscal reducida. En 2019 Ibercaja Vida ha desarrollado las rentas vitalicias de la gama Confianza con la que el asegurado optimiza sus ingresos a cambio de consumir poco a poco el capital invertido. La Renta Vitalicia Confianza Patrimonial se adapta además a la nueva legislación sobre reinversión de ganancias patrimoniales que entró en vigor en abril de 2019. A su vez, los planes individuales de ahorro sistemático (PIAS) suponen el 27% con un volumen próximo a **2.000 millones**. Para rentabilizar el ahorro en el entorno actual de tipos de interés y mantener las ventajas fiscales asociadas a los PIAS, a finales de 2018 se lanzó PIAS LINK, cuatro cestas de inversión con distinto peso de renta variable. El sado actual es superior a 300 millones de euros.

## SEGUROS DE RIESGO

*Las primas de seguros de riesgo han aumentado un 3,51% hasta alcanzar los 276 millones de euros, distribuidos en seguros de vida riesgo y no vida.*

**Las primas de seguros de no vida**, **198 millones**, aumentan el 3,73% y el número de pólizas se eleva a 641.540. El impulso de la actividad es el resultado del esfuerzo comercial, la alianza con Caser para la distribución a través de la red de oficinas de esta clase de seguros y la efectividad de las campañas y promociones realizadas a lo largo del año. Los avances más destacados se han obtenido en decesos (+36,7%) y responsabilidad civil (+8,0%). En el año se ha iniciado la comercialización del Seguro de Hogar Inquilinamente, específico para aquellas personas que viven en régimen de alquiler, el Seguro Multiriesgo Comercio Connect, destinado a comercios y profesionales, y el nuevo seguro de automóviles con tarifa flexible adaptada al perfil bancario y asegurador del cliente.

**Los ingresos por seguros de vida riesgo**, **78 millones**, crecen un 2,96%. Ibercaja Vida es el principal soporte de esta clase de seguros a través del Proyecto Risk.

## 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.

La compañía ha vuelto a alcanzar máximos históricos, **619 millones de euros**, en cuanto a **riesgo vivo**. El incremento, 10,33% en términos interanuales, supera al crecimiento medio del sector (6,41%) por lo que la participación en el mercado, 2,84%, suma 10 puntos básicos en los últimos doce meses. Destaca el buen comportamiento del renting, donde la inversión viva avanza el 63% y la flota de vehículos, 4.535 unidades, el 71%.

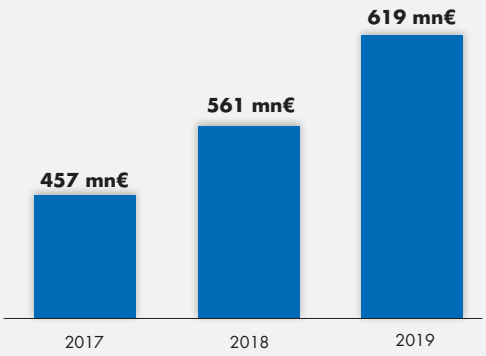
El **importe de las formalizaciones** es de **281 millones de euros** y la cuota de éstas sobre el sector llega al 3,57%. Del volumen de nuevas operaciones, el 31,24% se ha destinado a la financiación de vehículos industriales, el 31,20% a vehículos no industriales, el 29,24% a maquinaria, el 4,98% a inmuebles y el resto a equipos informáticos, mobiliario y otras instalaciones.

En el mes de julio se suscribió un nuevo acuerdo con el Banco Europeo de Inversiones por un total de 150 millones, de forma que desde 2015 se han dispuesto 575 millones bajo este convenio. Así, las ventajas de la financiación del BEI llegan a pymes y microempresas que, gracias a esta línea, pueden contar con los recursos necesarios para invertir y mejorar su competitividad.

La **ratio de morosidad** de Ibercaja Leasing y Financiación S.A., **2,40%**, es sensiblemente inferior a la media de los establecimientos financieros de crédito (5,13%), tras disminuir 11 puntos básicos respecto al cierre de 2018. La tasa de cobertura representa el 71% de los saldos dudosos.




### EVOLUCIÓN DEL RIESGO VIVO





# OMNICANALIDAD

102-4, 102-6, 103-2, FS14

**A LAS FORTALEZAS QUE DISTINGUEN A IBERCAJA, CALIDAD DE SERVICIO Y CAPACIDAD DE ASESORAMIENTO, SE SUMAN LAS OPORTUNIDADES Y MEDIOS QUE APORTA LA DIGITALIZACIÓN.**

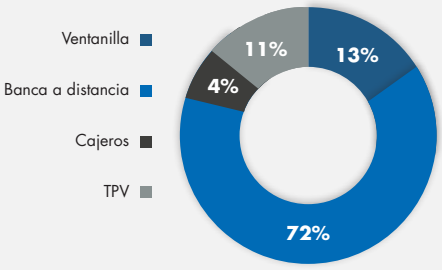
EL BANCO APUESTA DECIDIDAMENTE POR LA **INNOVACIÓN** PARA **MEJORAR SU RELACIÓN CON EL CLIENTE** Y ATENDER ÁGILMENTE SUS DEMANDAS EN CUALQUIER LUGAR Y MOMENTO.

Los canales tradicionales conviven con los más novedosos sumando a las fortalezas que distinguen a Ibercaja, calidad de servicio y capacidad de asesoramiento, las oportunidades y medios que presta la economía digital. El **proyecto de transformación digital**, uno de los hitos del Plan Estratégico 2018-2020, pretende incorporar al negocio de la Entidad las soluciones tecnológicas más avanzadas, anticipándose a las demandas de la sociedad y dando un servicio alineado con las capacidades digitales de cada cliente. Durante el año se han dado pasos relevantes para la mejora de procesos y canales, en la creación de una experiencia omnicanal consistente y diferencial, así como en el incremento del número de usuarios.

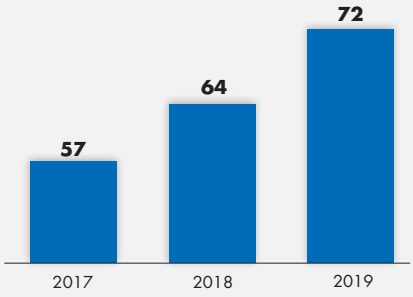
La **banca a distancia** concentra el **72% del número de operaciones**, los **TPV el 11%**, los **cajeros el 4%**, mientras que las transacciones realizadas en **ventanilla se han reducido al 13%**, casi 9 puntos porcentuales menos que en 2017.

Tras las metas alcanzadas en 2019 para el último año del Plan+ 2020 se pondrá especial énfasis en generar nuevas oportunidades comerciales e incrementar las ventas en el ámbito omnicanal.

**DISTR. OPERACIONES POR CANAL (%) -AÑO 2019-**




**EVOLUCIÓN DEL % DE OPERACIONES EN BANCA A DISTANCIA**



## RED DE OFICINAS

*La oficina es el instrumento básico de* **relación con el cliente**, *da respuesta a sus necesidades proporcionándole un* **servicio próximo, personalizado y de calidad.**

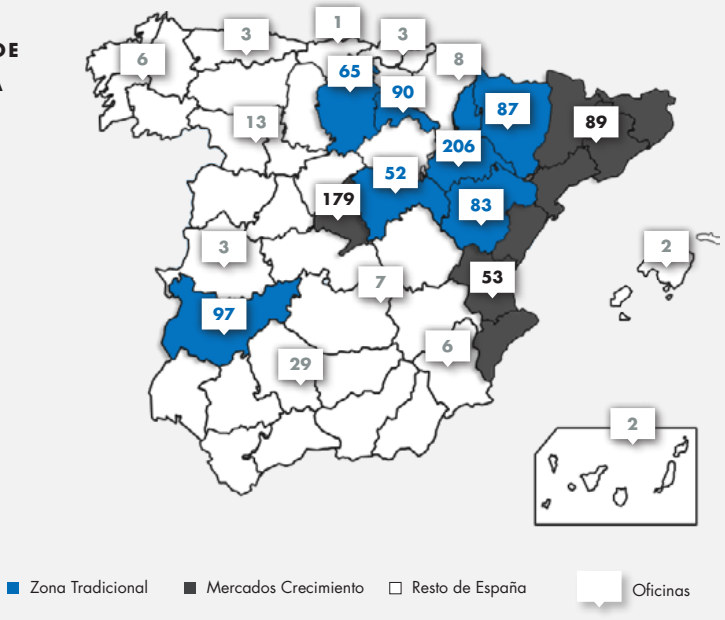
La red de Ibercaja es amplia, de alta capilaridad y se refuerza con canales alternativos. La atención tradicional se adapta constantemente a las exigencias del mercado, lo que da lugar a segmentación de oficinas, cambios materiales, tecnológicos y de gestión para optimizar y agilizar la relación con los clientes.

En la **estructura de la red** conviven junto a las **oficinas de banca universal** las de **atención personalizada**, **centros específicos de empresas**, **Oficinas +** y **Agro**, todas ellas apoyadas por gestores especializados.

El número de **sucursales** asciende a **1.084** distribuidas en todo el territorio nacional, de las que 310 son de carácter rural. Durante el año se han abierto 3 oficinas y se han cerrado 33 centros. Su supresión, atendiendo a criterios de racionalidad, se compatibiliza en todo momento con el compromiso de garantizar la continuidad del negocio, preservar la cercanía con el cliente y mantener el servicio en núcleos de escasa población. En este sentido, hay que resaltar que **casi el 25% de las oficinas están localizadas en municipios de menos de 1.000 habitantes.**

La **distribución de oficinas por Comunidades Autónomas** es: 376 puntos de venta en Aragón, 179 en la Comunidad de Madrid, 100 en Extremadura, 90 en La Rioja, 78 en Castilla y León, 89 en Cataluña, 59 en Castilla-La Mancha, 53 en la Comunidad Valenciana, 29 en Andalucía y 31 en otras Comunidades Autónomas.

**DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS A CIERRE DE 2019**



Durante el ejercicio se han inaugurado **dos Centros de Negocio de Empresas** en Bilbao y Alicante, que se unen a los 6 ya 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**.

Cuentan con **equipos multidisciplinares** y se orientan a mejorar el posicionamiento de Ibercaja en el entorno empresarial a través de sus fortalezas: calidad, agilidad, rapidez, flexibilidad y personalización.

Las 29 oficinas denominadas como **Modelo de Atención Personalizada** se caracterizan por tener dos espacios diferenciados y complementarios. Uno de atención rápida, destinado a la realización de operaciones básicas, y otro dedicado al servicio de asesoramiento integral.

Las **oficinas Ibercaja+** operan en mercados con gran potencial de negocio dentro de los segmentos de banca de empresas, personal y privada. Bajo ese modelo existen 15 sucursales cuya 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, COMO RESULTADO DE SU IMPLANTACIÓN EN LOCALIDADES EMINENTEMENTE AGRÍCOLAS, ESPECIALMENTE DENTRO DE SU ZONA TRADICIONAL.

El mundo agroalimentario aporta un elevado número de clientes: personas físicas, cooperativas, sociedades agrarias de transformación e industrias. El **Plan Agro 2018-2020**, desarrollado en el marco de las iniciativas del Programa Cliente, es uno de los pilares del Plan+ 2020.

El número de **oficinas** bajo la marca Ibercaja Agro se eleva a **283** y son puntos de encuentro entre los clientes del sector agroalimentario y los gestores especializados de Ibercaja que cuentan con formación específica en materias tales como: ayudas PAC, seguros agrarios, financiación de inversiones, etc.



EN 2019 SE HA IMPLANTANDO EN LA RED DE OFICINAS EL PROCEDIMIENTO DENOMINADO **SISTEMÁTICA COMERCIAL Y DIRECTIVA** PARA LA **GESTIÓN INTEGRAL DEL CLIENTE** Y EL SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD.

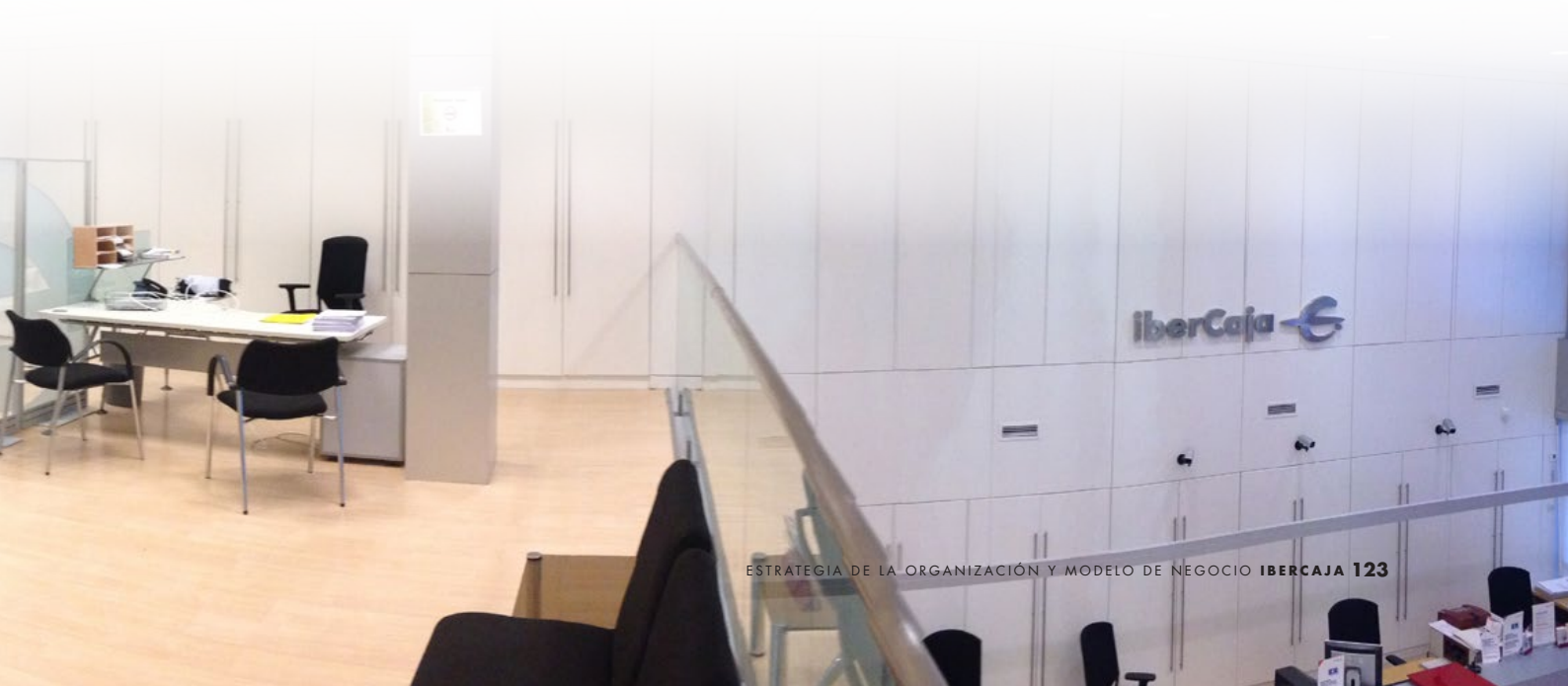
Esta novedosa forma de hacer y relacionarse **fomenta la visión global del cliente**, dando mayor protagonismo al gestor a través de una nueva metodología de trabajo que le permite planificar su agenda y combinar el conocimiento del cliente en el punto de venta con las más avanzandas herramientas de inteligencia comercial. Asimismo, contribuye a que **el líder esté más cerca de sus equipos**, impulse el dinamismo comercial y aplique el modelo de liderazgo en su ámbito de responsabilidad.

En el último año del Plan+ 2020 están previstas tres medidas que inciden en el **cambio del modelo organizativo.** Se trata de la agrupación de oficinas cabecera y satélite, el modelo de gestión remota – digital y la oficina móvil.

La **agrupación de oficinas** implica la creción de oficinas cabecera de las que dependerán las sucursales satélite. Las primeras serán responsables de funciones y tareas de supervisión y control, aglutinando además la gestión de pequeñas empresas, profesionales y autónomos. Mientras, las segundas estarán enfocadas a otras labores comerciales. La nueva organización permitirá incrementar los niveles de especialización, optimizar las plantillas, compartir servicios, fomentar los apoyos entre sucursales, mejorar la capacidad comercial y los niveles de control, entre otras ventajas.

En el **modelo de gestión digital remota** la **tecnología** se convierte en la palanca clave para la **interacción con el cliente**. El gerente de banca personal digital da una atención personalizada, aunque no sea de manera presencial, y proporciona al cliente un servicio equivalente al de la oficina.

El **proyecto de oficina móvil** trata de dar **servicio al medio rural** de forma eficaz y de evitar la exclusión financiera de pequeñas localidades. La oficina móvil, equipada en un autobús, realizará rutas periódicas durante todos los días de la semana prestando al cliente la misma atención que dispensa cualquier oficina.

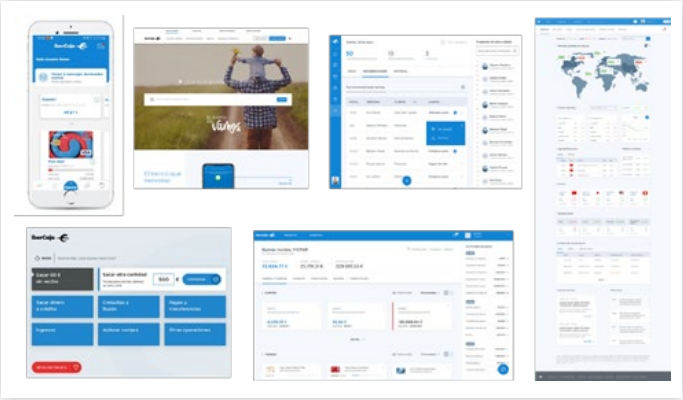


## BANCA DIGITAL

*Ofrece al cliente canales a distancia para* **realizar sus operaciones** *en el entorno no presencial que le resulte* **más práctico y sencillo**, *ya sea en internet o mediante telefonía móvil.*

El **número de clientes de banca digital** que han utilizado alguno de los diferentes canales en el último mes alcanza los **766.000**, con un crecimiento del 22% desde el inicio del Plan+ 2020.

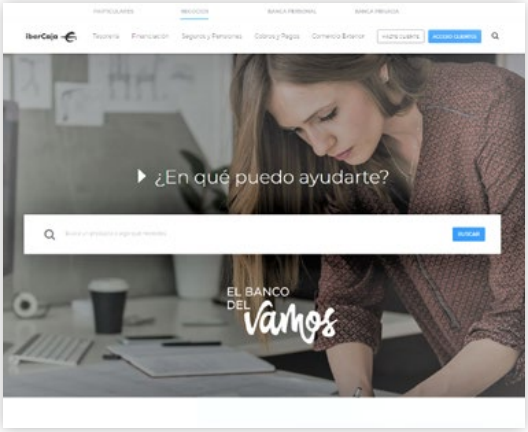
Los **usuarios de la App Ibercaja** para banca móvil ha aumentado hasta totalizar **432.200 en el último mes**. El incremento durante 2019 es del 39% y del 78% respecto a 2017. A lo largo del ejercicio la aplicación ha incorporado **sugerencias recibidas** de los propios clientes y nuevas funcionalidades orientadas a la migración de transacciones efectuadas en oficinas, tales como firmas de contratos y documentos, pago de impuestos, operatoria de planes de pensiones, consulta de movimientos o microfinanciación. Uno de los servicios nuevos que brinda al cliente es visualizar datos de otras entidades, cuentas, productos de inversión y financiación, lo que le permite consultar la información de todos los bancos con los que opera.



El **pago móvil** es una de las grandes tendencias globales que se consolida día a día. Además de en Ibercaja Pay, los clientes de la Entidad pueden registrar sus tarjetas en las plataformas de pago de Apple, Samsung y Google Pay para hacer compras en entornos presenciales y no presenciales. Los **86.000 usuarios mensuales de pago móvil** han tenido un crecimiento próximo al 230% en el último año.



La **nueva web** **www.ibercaja.es** facilita una navegación sencilla y un diálogo claro y directo con el cliente. Su diseño está en línea con los principios de estilo y formas de trabajo del Banco que se están trasladando a todos los activos digitales. El **objetivo** del cambio es **rejuvenecer la forma en que la Entidad se dirige a los usuarios** y trasladar al ámbito digital las habilidades de la organización: profesionalidad, comprensión, seguridad, autonomía, conocimiento, tranquilidad, igualdad y asesoramiento. La web se ha optimizado para cualquier dispositivo con nuevos menús y contenidos, entre los que destacan las secciones de fondos de inversión y planes de pensiones. El **número de visitas** anuales ha sido de **26,4 millones.**




La **nueva banca digital de empresas** es el fruto de una exhaustiva investigación en la que se ha tenido en cuenta tanto la opinión de los clientes como de los empleados. El resultado es una **plataforma puntera que aspira a ser referencia en el sector.** Su despliegue, realizado en los últimos meses del año, se espera que concluya en la primera mitad del 2020. Las novedades van más allá de un nuevo estilo en el diseño. Posibilita una navegación en cualquier dispositivo guiada por pasos lógicos e intuitivos que puede personalizarse al gusto del cliente. A las consultas y operaciones habituales añade nuevas como la de financiación, postfinanciación y prefinanciación, mejora la operativa de comercio exterior, la relacionada con pagos y cobros y, de forma inmediata, se agregará el bróker on line.

**IBERCAJA EXPLORA** ES UN **ESPACIO SINGULAR**, SITUADO EN EL CENTRO DE ZARAGOZA, EN EL QUE **SE DAN A CONOCER Y PONEN EN VALOR LOS ACTIVOS DIGITALES DE LA ENTIDAD CON UN ENFOQUE DIDÁCTICO**.



Las sesiones formativas que se imparten están destinadas a mostrar a los usuarios todo el potencial y funcionalidades operativas que ofrece cada canal de la Entidad: cajeros, banca on line, App Ibercaja e Ibercaja Pay. A esta iniciativa se ha sumado el proyecto piloto "Xplora en tu Oficina", con la finalidad de acompañar al cliente dentro de la propia oficina en el proceso de aprendizaje digital. Inicialmente este servicio, que cuenta con la ayuda de una persona experta en activos digitales, rotará por cada sucursal en periodos de dos semanas.

## AUTOSERVICIO Y MEDIOS DE PAGO

LA **RED DE CAJEROS** PERMITE REALIZAR LAS OPERACIONES MÁS HABITUALES Y DE MENOR VALOR AÑADIDO, LIBERANDO DE CARGA DE TRABAJO A LA RED DE OFICINAS, QUE PUEDE DEDICAR SUS RECURSOS A LA ACCIÓN COMERCIAL Y DE ASESORAMIENTO.

El **número de cajeros, 1.317**, representa, a nivel nacional, una cuota de mercado en este negocio del 2,61% (Fuente: STMP).

El plan de renovación de cajeros ha experimentado un destacado impulso, llegando al 30% del parque. El nuevo software ofrece un diseño homogéneo con el resto de los canales de la Entidad y facilita el acceso al cajero a través de tarjetas contactless o dispositivos móviles, la extracción de efectivo con selección de billetes, el pago de impuestos con tarjetas de otros bancos y la gestión de recibos domiciliados.

Las **tarjetas**, **1,6 millones,** han generado **84 millones de operaciones**, con un volumen de facturación de 4.495 millones, un 11,3% más que en 2018.La participación en el mercado por volumen de facturación es del 2,22% (Fuente: STMP).




La **tarjeta Skipirineos** es consecuencia del vínculo de Ibercaja con Aragón y con el mundo de la nieve, por la relación empresarial con Aramon. Esta tarjeta, con más de 18.000 usuarios activos, ofrece descuentos y ventajas en las estaciones de esquí aragonesas. Además, la Entidad ha desarrollado una experiencia de realidad virtual que hace accesible la nieve y el esquí, por medio de las nuevas tecnologías y de forma gratuita, a todas las personas sean o no practicantes de este deporte.

Los **terminales operativos de punto de venta (TPV)** instalados en comercios de todo el país ascienden a **29.640 unidades** (cuota de mercado del 1,53%). El volumen de facturación a través de TPVs asciende a 2.151 millones de euros, un 13,4% más que un año antes.

La **alianza estratégica firmada con Visa** el año anterior ha impulsado proyectos de consultoría estratégica para el fomento de la financiación con tarjeta de crédito, así como nuevas propuestas a los segmentos de clientes de banca privada y empresas. En colaboración con MasterCard se ha definido una oferta para el sector de autónomos, profesionales y agricultores.

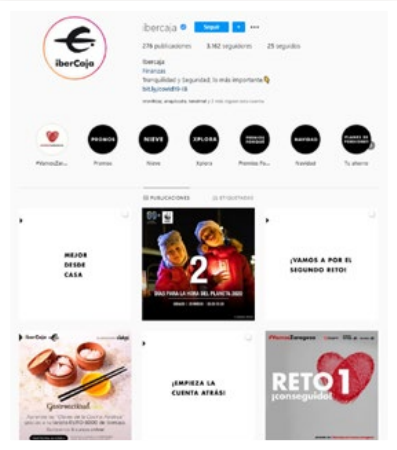


## REDES SOCIALES

103-2

IBERCAJA ESTÁ **PRESENTE** EN LAS **PRINCIPALES REDES SOCIALES** (FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITTER, LINKEDIN Y YOUTUBE), COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN Y RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS MÁS RELEVANTES.

**Difunde contenidos de valor** conectando con los destinatarios en el momento y lugar adecuados. Durante 2019 se ha puesto en marcha el **servicio de atención a clientes a través de las redes sociales**.






# MODELO DE GESTIÓN ORIENTADO A LA EXCELENCIA

103-3

**IBERCAJA TRABAJA PERMANENTEMENTE EN MEJORAR LA EXPERIENCIA DE CLIENTE A TRAVÉS DE LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO.**

EL BANCO CUENTA CON UN **MODELO DE GESTIÓN PROPIO** QUE PROMUEVE LA EXCELENCIA EN TODOS LOS PROCESOS DE SU ACTIVIDAD, ASPIRANDO 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.



**SELLO 500+**

La Entidad renovó en 2018 por quinta vez consecutiva el **Sello 500+ a la Excelencia Europea (EFQM)**, incrementando la puntuación respecto a la anterior evaluación de 2015, situándose en el tramo de **550 a 600 puntos**. Igual que en ediciones anteriores, durante las visitas, el equipo evaluador destacó positivamente el nivel de compromiso y buen hacer de las personas con las que mantuvieron las entrevistas.

**MADRID EXCELENTE**

Ibercaja cuenta además con la marca de garantía **"Madrid Excelente"** que otorga la Comunidad de Madrid que 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.

**ASESORAMIENTO CLIENTES BANCA PERSONAL**

**Por séptimo año consecutivo se ha renovado la Certificación del Servicio Asesoramiento a clientes de Banca Personal**, basada en la Norma ISO 22222:2010 "Asesoramiento en gestión del patrimonio personal. Requisitos para los gestores de patrimonios personales", que especifica los requisitos relativos al comportamiento ético, la competencia y la experiencia exigibles al asesor en gestión patrimonial.

**ESTOS RECONOCIMIENTOS AVALAN EL COMPROMISO DE IBERCAJA CON LA MEJORA CONTINUA, LA ORIENTACIÓN A RESULTADOS Y MUY ESPECIALMENTE AL CLIENTE A TRAVÉS DE UNA EXPERIENCIA Y SERVICIO DIFERENCIALES Y DE VALOR.**

DESDE 2007 — DESDE 2010 — 1º ENTIDAD DESDE 2012 — DESDE 2015

## EXPERIENCIA DE CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO

*Como señala el Plan Estratégico 2018-2020 la propuesta de valor al* **cliente** *es el* **eje básico de diferenciación** *de la Entidad.*

El cliente está evolucionando a un ritmo continuo, por lo que se debe profundizar en el conocimiento de sus expectativas y de su experiencia en relación al banco. Para ello se han seguido **diferentes líneas de trabajo** con el **propósito de anticiparse a las necesidades** cambiantes de nuestros clientes y evolucionar en nuestra forma de trabajar.

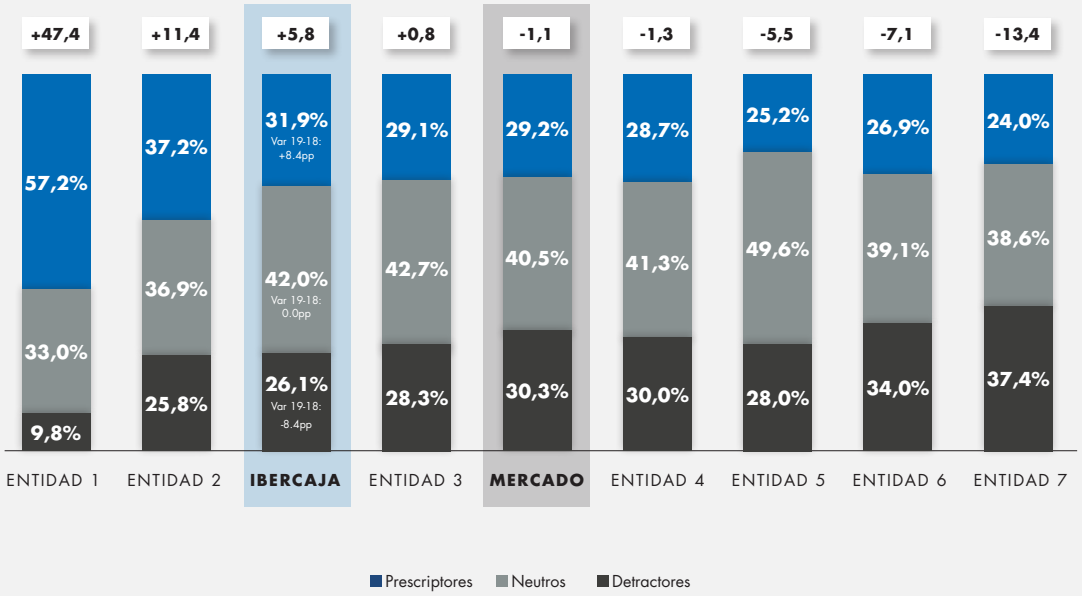
Durante 2019 se ha construido un **nuevo sistema de captura de voz de cliente**, dándole protagonismo a **conocer cómo ha vivido su experiencia** después de relacionarse con Ibercaja para diferentes necesidades (operaciones de asesoramiento de su ahorro, gestión hipotecaria, atención en materia de seguros, operaciones económicas…). Estas encuestas complementan a las tradicionales encuestas relacionales en las que se mide la experiencia global del cliente con la Entidad. Así, en 2019 se ha recabado la voz de casi 75.000 clientes (más del triple que en 2018).

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 que se dan a conocer a continuación, aunque son elevados, permitirán implementar actuaciones de mejora.

### PRINCIPALES DATOS DE EXPERIENCIA DE CLIENTE DE ESTUDIOS PROPIOS

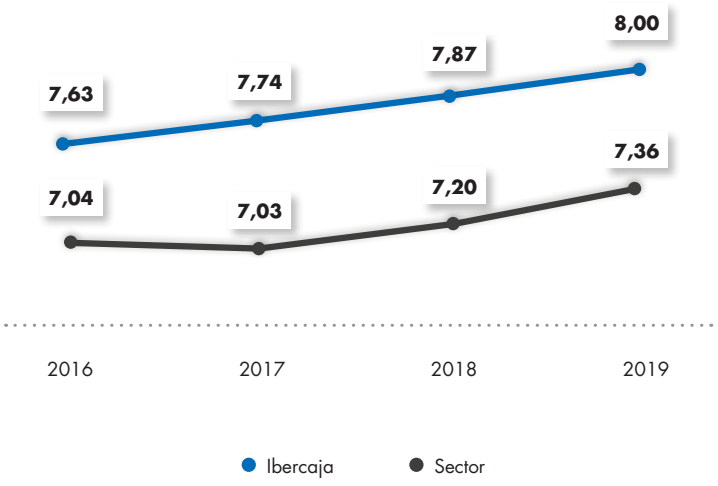
| RESULTADOS 2019 | RESULTADOS | MUESTRA DE CLIENTES |
|---|---|---|
| % De clientes que valoran su **experiencia con la gestión de su ahorro** como **muy satisfactoria** o **satisfactoria** | **97,0%** | **15.383** CLIENTES DE BANCA DE FAMILIAS |
| % De clientes que valoran su **experiencia con la atención en ventanilla** como **muy satisfactoria** o **satisfactoria** | **83,9%** | **53.125** CLIENTES DE BANCA DE FAMILIAS |
| **Satisfacción general** con el **servicio** prestado por el **gestor de banca de empresas** | **9,23** | **4.988** CLIENTES DE BANCA DE EMPRESA |

SEGÚN EL **ESTUDIO SECTORIAL REALIZADO POR INMARK**, SOBRE EL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS PARTICULARES EN ESPAÑA, **IBERCAJA OCUPA EL SEGUNDO LUGAR ENTRE LAS ENTIDADES COMPARABLES NACIONALES**.




BASES: CLIENTES PREFERENTES DE CADA BANCO

EL **ESTUDIO EQUOS DE STIGA** **VALORA A IBERCAJA COMO LA QUINTA ENTIDAD DE ÁMBITO NACIONAL.**



# AVANCES TECNOLÓGICOS

102-2

**IBERCAJA, CONSCIENTE DE LOS NUEVOS RETOS QUE DEBE AFRONTAR EL SECTOR BANCARIO, ESTÁ INMERSA EN UN AMBICIOSO PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.**

La **innovación tecnológica** juega un **papel fundamental en el ámbito bancario** en un momento de cambios muy relevantes para el sector: transformación de los hábitos del cliente, necesidad de mejorar la eficiencia de los procesos operativos para ganar competitividad, aparición de nuevos actores, fintech, que se abren hueco en el campo de la distribución de productos financieros, y regulación normativa en continuo cambio.

Ibercaja, consciente de la necesidad de hacer frente a los **nuevos retos**, ha diseñado, dentro de su Plan Estratégico 2018-2020, un ambicioso programa de **transformación digital**.

Su **objetivo** es **satisfacer las necesidades** y expectativas que demanda el cliente, **promover ventajas competitivas**, potenciando la **omnicanalidad** como complemento de la atención personal de los gestores, y asegurar la **máxima agilidad y eficiencia** de los procesos operativos tanto de la red de oficinas como servicios centrales.



**ENTRE LAS ACTUACIONES DESARROLLADAS EN ESTE ÁMBITO, ALGUNAS FINALIZADAS Y OTRAS EN CURSO DE EJECUCIÓN, SE ENCUENTRAN:**

**DESPLIEGUE DE LA NUEVA SISTEMÁTICA COMERCIAL Y DIRECTIVA**, alineada con el Modelo de Liderazgo, que contribuye a impulsar el cambio en la forma de trabajo de las oficinas, las dota de mayor eficacia y, al mismo tiempo, mejora la experiencia tanto del cliente como del empleado.

**FINALIZACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE RIESGO** irregular que optimiza los procesos de recuperación, dotándolos de una mayor eficacia en el recobro y en la construcción de soluciones de viabilidad.

Dentro del proyecto estratégico para la **IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DE UN MARCO DEL GOBIERNO DEL DATO** se ha avanzado en impulsar la mejora continua y en la normalización, trazabilidad, calidad y disponibilidad de los datos, con el fin de maximizar su valor como motor de generación del negocio. Se han desplegado los procedimientos de gobierno y calidad del dato en dos ámbitos seleccionados como pilotos: Datamart de garantías y reporting regulatorio de activos improductivos.

**LA APP IBERCAJA PARA BANCA MÓVIL HA EVOLUCIONADO** incorporando nuevas operatorias, tales como, el pago de impuestos a través de la realización de una foto del mismo, la posibilidad de firmar documentos sin tener que acudir a una oficina y la nueva funcionalidad de agregación de posiciones en otras entidades financieras. En un próximo futuro se prevé la venta a través de este canal de seguros de riesgo de los principales ramos de seguros no vida (salud, auto y hogar).

**LA DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS DESTINADOS AL CLIENTE FINAL COMO LA FIRMA OMNICANAL DE DOCUMENTOS** que puede realizarse a través de cualquier equipo de movilidad, previa a la generación de una copia del documento que se envía al buzón del cliente para su comprobación y consulta.

**LA NUEVA WEB WWW.IBERCAJA.ES Y BANCA DIGITAL DE EMPRESAS** enfocadas a facilitar el uso por parte de los usuarios, así como fomentar el negocio y la relación con Ibercaja.

**IBERCAJA ESTÁ DESARROLLANDO EL PRIMER CHAT BOT DE ATENCIÓN EN SEGUROS** que responde a preguntas especializadas a través de agentes de inteligencia artificial.

**RENOVACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PARQUE DE CAJEROS** para ofrecer la máxima sencillez, facilidad de uso e incorporar nuevas funcionalidades que permitan a los usuarios una mayor interacción y realizar múltiples operaciones con un menor tiempo de espera. Además de la retirada de efectivo, se posibilita el ingreso de efectivo, la recarga del móvil, la compra de entradas de espectáculos y el pago de impuestos, entre otras.



# MARCA Y REPUTACIÓN CORPORATIVA

**LA GESTIÓN DE LOS INTANGIBLES SE DESARROLLA EN IBERCAJA POR SU POTENCIAL EN LA CREACIÓN DE VALOR A TRAVÉS DEL REFUERZO DE LA CONFIANZA Y LA DIFERENCIACIÓN, Y POR LA NECESARIA EVOLUCIÓN EN LA GESTIÓN DE RIESGOS NO FINANCIEROS. SE GESTIONAN DE FORMA PROACTIVA, CON LA PARTICIPACIÓN DE EQUIPOS TRANSVERSALES.**

## MARCA CORPORATIVA

*La* **marca**, *identificación interna y externa del Banco, es uno de los* **activos intangibles más valiosos** *de Ibercaja: representa nuestra identidad, nuestros valores y nuestro propósito corporativo, y los hace visibles en cada uno de los puntos de contacto con clientes y sociedad.*

Con el objetivo de conectar y llegar mejor a los grupos de interés, en 2018 se desarrolló un **nuevo concepto de comunicación: "El Banco del vamos"**. **En 2019 se ha trabajado intensamente en su activación.** Este concepto, que se desarrolló con la participación de todas las personas que formamos el Banco, empleados y clientes, responde a nuestro ADN de marca, resultado de nuestros más de 140 años de historia, y ayuda a transmitir nuestro Propósito corporativo, "ayudar a las personas a construir la historia de su vida porque será nuestra historia".

Así, durante 2019 **se ha desarrollado este concepto en todas las acciones** institucionales y comerciales, y se ha plasmado en todos los contenidos realizados, consolidando de este modo el nuevo posicionamiento y estilo de comunicación. Nos ayuda a mostrarnos como un Banco cercano, transparente, honesto en la información que ofrecemos, proactivo, comprometido y dinámico, que siempre va a tener a las personas y los momentos importantes de sus vidas como protagonistas.

## REPUTACIÓN CORPORATIVA

*Durante 2019 hemos seguido trabajando y velando por nuestra* **reputación corporativa**, *como* **palanca de diferenciación** *que aporta valor al negocio.*

Así, se han continuado e intensificado las **encuestas sobre percepción** a los principales grupos de interés: clientes y sociedad. Se ha planteado, entre la Unidad de Experiencia del Cliente y la Unidad de Marca, Reputación y Sostenibilidad, un trabajo de **coordinación de fuentes de información** y estudios internos, con los **objetivos** de:

- **Identificar sinergias** entre ellos.
- **Asegurar la coherencia** de los resultados y de su evolución.
- **Obtención de conclusiones globales** que faciliten la toma de decisiones.

LOS ESTUDIOS ANALIZADOS SON LOS RELACIONADOS CON EXPERIENCIA DE CLIENTES, EXPERIENCIA DEL EMPLEADO Y REPUTACIÓN.

En 2019, de acuerdo a los resultados de dichos informes, se han identificado nuevas áreas de actuación para la **mejora de la reputación**, focalizando aquellos aspectos prioritarios. Las actuaciones implicarán al Área de Personas (Experiencia del Empleado) y al Área de Marketing (Experiencia del Cliente), al tratarse de dos grupos de interés (clientes y empleados) preferentes en la construcción de la reputación.

*También durante este año se ha continuado midiendo el* **Impacto Social** *de Ibercaja, documento resumen de nuestra principal* **aportación a las personas, sociedad, empresas y medio ambiente**.




En cuanto a la medición, en 2019 se ha enriquecido el **Cuadro de Mando de Reputación**, con indicadores internos y externos, que permiten realizar un **seguimiento de las percepciones de los distintos grupos de interés** y avanzar en la gestión del riesgo reputacional. En este sentido, se creó un equipo transversal, para identificar nuevos indicadores a aportar. Así, se han incorporado nuevas métricas para el seguimiento de la percepción de los mercados (potenciales inversores) y del supervisor.

# TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN

103-1, 103-2

**TRANSPARENCIA, VERACIDAD, DILIGENCIA Y NEUTRALIDAD SON LOS CRITERIOS CLAVE QUE ESTÁN SIEMPRE PRESENTES EN LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN QUE LA ENTIDAD GENERA, TANTO A NIVEL INTERNO COMO TAMBIÉN EXTERNO.**

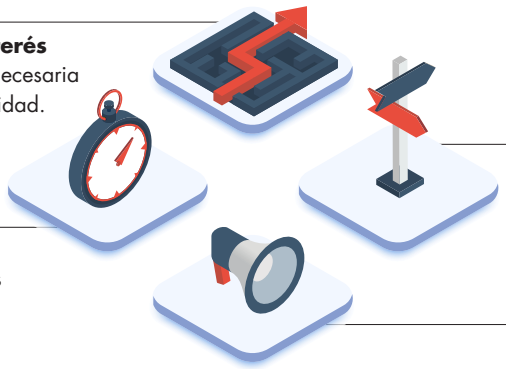
## CRITERIOS DE LAS COMUNICACIONES

### TRANSPARENCIA

En todo aquello que sea de **interés público** y no comprometa la necesaria **confidencialidad** de la actividad.

### DILIGENCIA

Para facilitar la **información a tiempo** y que los receptores puedan hacer uso de ella con el máximo provecho.



### 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**.

**A CONTINUACIÓN SE DETALLAN LAS TRES VERTIENTES DE LA COMUNICACIÓN Y SUS PRINCIPALES ACTUACIONES EN EL AÑO:**

## 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 (Intranet), planes de proximidad directiva...*

**EN 2019 DESTACAN:**

### PRESENTACIÓN DEL CERTIFICADO EFR, EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE, QUE HA OTORGADO FUNDACIÓN MÁS FAMILIA ESTE AÑO

Se ha conseguido con ello **alcanzar uno de los hitos del Plan Estratégico 2018-2020**, que refuerza la apuesta por las personas de acuerdo con el propósito y valores corporativos del Banco. Para dar a conocer este logro se han desplegado distintas acciones de comunicación a la plantilla: publicaciones internas, papel y digital, vídeo entrevistas a empleados y eventos presenciales de carácter interno. El certificado reconoce el compromiso de la Entidad con el bienestar de los empleados, promueve la igualdad y la conciliación de la vida familiar y laboral.

### PUESTA EN MARCHA DE LA NUEVA SISTEMÁTICA COMERCIAL Y DIRECTIVA

Es un proyecto transformador que contribuye a **cambiar la forma de trabajar en la red** de oficinas con el objetivo de llegar a ser la red más eficaz del sistema financiero español, garantizando los objetivos comerciales, la excelencia en experiencia de cliente y el desarrollo de las personas. Se ha impulsado la comunicación interna del proyecto, apoyando informativamente su desarrollo e implantación. En este sentido, ha sido de especial relevancia el protagonismo de los llamados agentes del cambio, empleados destinados en oficinas que han facilitado el conocimiento y puesta en práctica del modelo, convirtiéndose en referencia clave en el proceso de gestión del cambio.



### PUBLICACIÓN DE LA REVISTA BIMESTRAL CRÓNICA DE LA TRANSFORMACIÓN

Se trata de una **revista interna digital** para lo que se ha desarrollado una App que, instalada en teléfonos y tabletas, permite a los lectores el acceso y la interacción con los contenidos y secciones. En cada número se incluyen conversaciones en vídeo entre líderes de proyectos estratégicos y empleados, artículos, revista de prensa, un glosario de conceptos y otras informaciones multimedia que explican la transformación digital del Banco a través de sus diferentes hitos.

### ACTIVIDADES EN EL COFFEWORK

Un **espacio multiusos innovador** para el encuentro entre empleados de distintas áreas, creando cultura y conocimiento compartidos. Durante el año se han programado actividades para las tardes de los martes, a las que han tenido acceso los empleados, de manera presencial o vía streaming. Han sido cuatro tipos de actividades: 'Healthy Space', taller de salud y bienestar; 'Show Cooking', para una comida sana; 'Charlas con el experto', sobre economía, seguridad en redes sociales…; y 'Conversaciones con', testimonios en primera persona de personas con discapacidades, grandes talentos, ejemplo de superación y motivación personal.

### DESAYUNOS DIRECTIVOS

En el marco del **Plan de Proximidad,** directores territoriales, de área y jefes de unidad a cargo de proyectos estratégicos han ejercido de anfitriones en 17 desayunos directivos con empleados de oficinas y de servicios centrales. En cada desayuno se invita a diez personas para, en un ambiente cercano y profesional, dar a conocer la evolución de los hitos transformadores del Banco y compartir información sobre su actividad. Siete de estos desayunos han tenido como objetivo impulsar el liderazgo femenino. Para ello se ha contado, en cada uno de ellos, con diez compañeras de distintos puestos y responsabilidades que han trasladado a los anfitriones su experiencia de carrera profesional.



## 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 de la sociedad hechos relevantes del Grupo.*

**ENTRE LAS PRINCIPALES ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA DESTACAN:**

- **PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL** de los datos más relevantes del Banco, así como de las principales líneas del Plan Estratégico 2018-2020.
- **CONVOCATORIA DE RUEDAS DE PRENSA** y traslado de información a los medios de comunicación sobre los logros y actuaciones de la Entidad que se han considerado relevantes para los distintos grupos de interés del Banco.
- **PRESENTACIÓN DEL ECOSISTEMA MÁS EMPRESA:** punto de encuentro entre más de 2.300 empresarios, profesionales y directivos que interactúan a través de una plataforma de innovación abierta en todo el territorio nacional. El Ecosistema cuenta actualmente con 40 partners nacionales e internacionales, un think tank formado por cinco expertos de referencia en sus sectores y ha organizado más de 100 actividades presenciales en toda España. Algunas de estas empresas han participado en la plataforma de retos Open Innovation del Ecosistema. En ella, 11 empresas han lanzado 13 retos para acelerar la innovación en sus procesos y captar talento.
- **COLABORACIÓN DE PROFESIONALES EXPERTOS DE DISTINTAS ÁREAS DEL BANCO CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN** mediante 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 PROYECCIÓN INSTITUCIONAL

*Este plan tiene como* **objetivo** *el* **posicionamiento de la marca Ibercaja como referente** *dentro del sistema bancario español.*

A través de la participación en los **principales foros y encuentros económicos y sectoriales**, tanto de miembros del equipo directivo como de otros directivos y especialistas de la Entidad. Como refuerzo al lanzamiento de los planes territoriales se han realizado más de doscientas actuaciones dirigidas a potenciar la presencia institucional del Banco en estos territorios.

# 5 GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE



**COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD:**
PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

**COMPROMISO CON LOS CLIENTES**

**COMPROMISO CON LAS PERSONAS**

**COMPROMISO CON PROVEEDORES**

**COMPROMISO CON ACCIONISTAS E INVERSORES**

**COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE - TCFD**

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

**ESCUCHA Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

**COMPROMISOS 2019 Y RETOS 2020**


EL BANCO
DEL
vamos

# GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE

102-42, 102-40

Ibercaja, consciente del reto del sector financiero para avanzar en el desarrollo sostenible, trabaja para integrar el enfoque ASG en su estrategia y toma de decisiones y para acompañar a sus clientes en la transición hacia una economía descarbonizada.

Teniendo como guía los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los acuerdos de París, Ibercaja está avanzando con decisión en la definición de la hoja de ruta que este profundo proceso requiere.





# COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD

102-12, 102-20

**DURANTE 2019 SE HA PRODUCIDO UNA MOVILIZACIÓN INSTITUCIONAL, SOCIAL Y EMPRESARIAL SIN PRECEDENTES, PARA DAR RESPUESTA A LOS GRANDES RETOS QUE SUPONE EL CAMBIO CLIMÁTICO Y SUS EFECTOS SOBRE LA SOCIEDAD, QUE SE HACEN PATENTES DE FORMA CADA VEZ MÁS ACUCIANTE.**

En este escenario, las entidades financieras podemos jugar un papel muy relevante en la movilización de recursos hacia actividades sostenibles y también acompañando a nuestros clientes en la necesaria transición hacia una economía descarbonizada.

**IBERCAJA ES UNA ENTIDAD CON UN CLARO COMPROMISO SOCIAL DESDE SUS ORÍGENES Y VOLCADA EN EL DESARROLLO DEL TERRITORIO Y DE SUS EMPRESAS.**

Tenemos muy presentes las necesidades de nuestro entorno, de la sociedad y de nuestros clientes, y un **Propósito corporativo** al que damos respuesta con nuestras acciones. El escenario actual hace necesario dar nuevos y exigentes pasos en el camino de la sostenibilidad, para sumar nuestro impulso en la consecución de los **objetivos mundiales que permitan mejorar el planeta y lograr una sociedad más justa e inclusiva, con máxima ética y transparencia**. Por ello, estamos trabajando con convicción, incorporando el eje de la sostenibilidad y los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en la estrategia y la toma de decisiones.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



**ASÍ, EN 2019 SE HAN DADO IMPORTANTES PASOS, INTERNOS Y EXTERNOS, EN ESTE SENTIDO.**

En primer lugar, se ha **reforzado la estructura de gobierno interno para la gestión de la sostenibilidad**, revisando denominaciones y funciones, y se ha creado el **Equipo de Finanzas Sostenibles**, de carácter transversal e integrado por las principales áreas de negocio, que es el encargado de definir e impulsar la hoja de ruta de sostenibilidad del Banco.

## ESTRUCTURA DE GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

| | |
|---|---|
| **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN** | › Aprobación e impulso de la Política de Sostenibilidad |
| **COMISIÓN DE ESTRATEGIA** | › Supervisión de la Política de Sostenibilidad<br>› Reporte al Consejo<br>› Elevación de propuestas |
| **COMITÉ DE REPUTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD** | › Presidido por el Consejero Delegado<br>› Aprobar e impulsar la estrategia de sostenibilidad<br>› Integración factores ASG en la estrategia y fomento ISR |
| **UNIDAD DE MARCA, REPUTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD** | › Definir, desarrollar, coordinar y proponer al Comité la estrategia de sostenibilidad<br>› Apoyar a las áreas en su puesta en marcha<br>› impulsar, desarrollar y realizar seguimiento y reporting |

**EQUIPO DE FINANZAS SOSTENIBLES**
Transversal. Encargado de definir e implementar la hoja de ruta de la sostenibilidad

**COMITÉ ASG**
Seguimiento de inversión en productos ASG. Impulso de la ISR.

**COMITÉ DE MEDIOAMBIENTE**
Transversal. Vela por el cumplimiento de la política ambiental de ibercaja



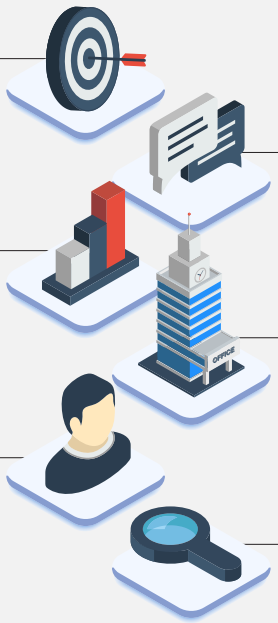
REUNIÓN DE CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE FINANZAS SOSTENIBLES, OCTUBRE 2019

## PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

*En el mes de octubre Ibercaja firmó los* **Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas**, *como marco de actuación de un sistema financiero que actúe de palanca para el desarrollo sostenible.*

UNEP FINANCE INITIATIVE | PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

### LOS PRINCIPIOS A LOS QUE NOS COMPROMETEMOS SON:



**1 ALINEAMIENTO**
De nuestra estrategia comercial con los ODS

**2 IMPACTO**
Incrementar nuestros impactos positivos y reducir los negativos; gestionar los riesgos ASG

**3 CLIENTES**
Actuación responsable e impulsar prácticas y actividades sostenibles

**4 PARTES INTERESADAS**
Escucha activa, participación y colaboración con grupos de interés para lograr objetivos ASG

**5 GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**
Gobierno corporativo efectivo y cultura de banca responsable; objetivos ambiciosos de nuestros impactos

**6 TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD**
Revisar nuestra implementación de los Principios y ser transparentes, informando sobre nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a la sociedad.

LA ENTIDAD TAMBIÉN ENTRÓ A FORMAR PARTE DE UNEP-FI, **INICIATIVA FINANCIERA DEL PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE**, QUE PRETENDE MOVILIZAR LA FINANCIACIÓN DEL SECTOR PRIVADO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE, IMPULSANDO UN SECTOR FINANCIERO QUE GENERE IMPACTOS POSITIVOS PARA LAS PERSONAS Y EL PLANETA.

**EL OBJETIVO DE IBERCAJA CON ESTAS ADHESIONES ES QUE SIRVAN COMO PALANCA PARA CONTINUAR MEJORANDO NUESTRO IMPACTO EN EL ENTORNO Y NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD.**

**POR ELLO, SE HAN DADO PASOS FIRMES PARA SU CORRECTA IMPLEMENTACIÓN:**



### COMPROMISO

Es necesario un compromiso transversal, para poder fijar objetivos globales. La adhesión fue aprobada por el **Comité de Reputación y Sostenibilidad, presidido por el Consejero Delegado**, y formado por los Directores de las principales áreas de negocio del Banco.



### IMPULSO

Se identificaron las áreas de la entidad que necesariamente deben estar implicadas en su implementación y las personas de dichas áreas que, por sus conocimientos y tareas, pueden ser auténticos **impulsores de los Principios en la Entidad**.

### ESTRUCTURA

Se creó el **Equipo de Finanzas Sostenibles**, de carácter transversal, con el encargo de diseñar y desarrollar la **Hoja de Ruta de Sostenibilidad** del Grupo. Se **actualizaron las funciones** de la Unidad de Marca, Reputación y Sostenibilidad y del propio Comité de Sostenibilidad, que reporta al Consejo de Administración, reflejando el reto de la integración de factores ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en el negocio y el impulso de la inversión socialmente responsable.





### ESTRATEGIA

En la planificación del **Plan Estratégico+2020**, se incorporó entre los principales **hitos de 2020** la estrategia de sostenibilidad y el desarrollo del Plan Integral de Sostenibilidad, que dará respuesta a las exigencias normativas y a la implementación de los Principios.

### IMPLEMENTACIÓN

El Consejero Delegado encargó a la Unidad de Marca, Reputación y Sostenibilidad la coordinación del Equipo de Finanzas Sostenibles, para el diseño e implantación de la **Hoja de Ruta de Sostenibilidad del Grupo**. Para la implementación de los Principios, el Equipo de Finanzas Sostenibles desarrolló un profundo **análisis de gaps y necesidades**, diagnóstico inicial en el que también se identificaron líneas prioritarias de acción para 2020.



## TASK FORCE FOR CLIMATE RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

*Ibercaja se ha adherido en 2019 a las recomendaciones de la* **Task Force for Climate Related Financial Disclosures (TCFD)**, *como guía para el desarrollo de la información relacionada con el clima.*

Existe una creciente demanda por parte de las organizaciones de comprender para poder evaluar e informar adecuadamente sobre los riesgos relacionados con el clima. Por ello, el Consejo de Estabilidad Financiera (Financial Stability Board) promovió estas recomendaciones, con el objetivo de que **se publique información financiera relacionada con el clima** que sea consistente, fiable, comparable y clara, que permita a los inversores tener en cuenta los riesgos relacionados con el clima y ayudar a la adaptación al cambio climático.

## OTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD

*También en 2019, ratificando su* **compromiso con la sostenibilidad**, *Ibercaja se adhirió a las siguientes iniciativas:*

- **COMPROMISO EMPRESARIAL PARA UNA TRANSICIÓN JUSTA Y EMPLEOS VERDES DIGNOS,** promovido por la CEOE, que se presentó en la Cumbre de Acción Climática de las Naciones Unidas el 23 de octubre de 2019.
- **EL CONSEJERO DELEGADO DE IBERCAJA FIRMÓ LA ADHESIÓN DE LA ENTIDAD A LA INICIATIVA NEW DEAL FOR EUROPE, "CEOs call to action"**, muestra del compromiso de las empresas europeas con la sostenibilidad.
- **ALIANZA #CEOPORLADIVERSIDAD**. Liderada por Fundación Adecco y Fundación CEOE, que refuerza el modelo inclusivo que trabaja la entidad, fomentando una plantilla diversa y potenciando la integración de la discapacidad.
- **COMPROMISO COLECTIVO DE ACCIÓN CLIMÁTICA.** Ibercaja firmó el 9 de diciembre de 2019 el compromiso por el clima del sector financiero español en el marco de la COP25, impulsado por la AEB, la CECA e ICO. El acuerdo define el compromiso colectivo de los principales bancos españoles para medir la huella de carbono de sus balances y reducir el impacto climático de su actividad financiera, en línea con el Acuerdo de París.



## ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL

*Ibercaja Banco es* ***firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas*** *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 2019 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 así 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 y liderazgo.** La Política de Responsabilidad Social Corporativa se ha seguido desarrollando en 2019, avanzando tal como se explica a lo largo de este informe, en el compromiso firme del Banco con la sostenibilidad.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.** A continuación se incluye información sobre el posicionamiento de la Entidad en relación con los ODS y las actuaciones más significativas desarrolladas, sumando a su consecución.
- **Implementación de los Diez Principios en Estrategias y Operaciones en las áreas de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Anticorrupción.** En el Anexo C se detallan los progresos relacionados con cada uno de los principios.



## DERECHOS HUMANOS

**Comprometidos con los Derechos Humanos.** *En Ibercaja somos conscientes del papel que juegan las empresas para preservar y velar por el respeto a los Derechos Humanos y lo consideramos fundamental para el desarrollo sostenible de cualquier actividad económica.*

Debemos actuar como agentes para el avance y para el cambio en esta materia. Desarrollamos nuestra actividad bancaria de forma responsable, siempre de acuerdo a la legislación vigente, y conforme a **los principios establecidos a nivel internacional:**

- Somos firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Nos comprometemos con los principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU




El respeto a los derechos humanos está **reflejado en la Política de Responsabilidad Social Corporativa de la Entidad**, que destaca como uno de sus compromisos de actuación: "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.

Así, también está presente en el **Código Ético** de la Entidad, que en su apartado 4.4. expone: "Ponemos el acento en la protección de los derechos de los empleados y de terceros con los que nos relacionamos. Contamos con políticas, procesos y controles para prevenir, detectar y erradicar irregularidades o incumplimientos de los derechos de los trabajadores, siempre concienciados con el máximo respeto a los derechos humanos".

Estos principios de actuación se extienden **transversalmente a toda la entidad** y se integran en el funcionamiento de la organización y en su modelo de gestión. En concreto, respecto a las personas que trabajan en la Entidad, Ibercaja pone especial cuidado y esfuerzo en velar por su bienestar físico y emocional. 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 también la participación, la comunicación y el diálogo abierto y transparente con la representación de los empleados. Todo ello, comprometiéndonos con la seguridad y protección de todos los empleados, procurando su bienestar y su salud laboral. Muestra de ello es la obtención en 2019 de la certificación **efr de empresa familiarmente responsable**, que reconoce a las empresas **comprometidas con el bienestar de sus empleados y que impulsan la gestión activa de la conciliación y la igualdad.**

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.

## COMPROMISOS CON LOS ODS

*En 2015 los líderes mundiales aprobaron la* **Agenda 2030** *de las* **Naciones Unidas**, *según la cual 193 países nos comprometimos a cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el año 2030.*




Se trata de **diecisiete ambiciosos objetivos** para avanzar hacia un planeta mejor: reducir las desigualdades, erradicar la pobreza y luchar contra el cambio climático. Para cumplir con dichos objetivos es necesaria la colaboración de todos: la sociedad y los sectores públicos y privados. La Agenda 2030 supone una llamada a la acción de las empresas de todo el mundo, para lograr un nuevo modelo de desarrollo cuyo éxito significaría un avance hacia una economía mundial mucho más responsable e inclusiva con las personas y con el planeta.

**LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL DE LAS EMPRESAS DEBE TENER EN CUENTA TAMBIÉN LOS ASPECTOS SOCIALES, MEDIOAMBIENTALES Y DE BUEN GOBIERNO, PARA LOGRAR ASÍ UN "DESARROLLO SOSTENIBLE PARA TODOS Y QUE RESPONDA A LAS NECESIDADES DEL PRESENTE, SIN COMPROMETER LAS NECESIDADES DE FUTURAS GENERACIONES".**

En esta línea, las entidades financieras tenemos un papel muy importante para movilizar los flujos de capital necesarios para financiar el desarrollo sostenible. **Ibercaja está firmemente comprometida con los ODS** para avanzar en esta dirección.

Los ODS sirven de guía en la Entidad para el avance en sostenibilidad y para el desarrollo de acciones, poniendo foco en aquellos en los que nuestra aportación puede ser mayor. Los principios de actuación sostenible se integran en el modelo de gestión interno e inspiran todas las actividades del Banco. Con el propósito de lograr 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 2018 Ibercaja realizó un* **análisis de materialidad de los ODS**, *con el objetivo de detectar los ODS en los que Ibercaja tiene más capacidad para ampliar su impacto y poner en marcha nuevos proyectos.*




Estableciendo el propósito de cada ODS para la Entidad, se identificaron las acciones ya en marcha en el Banco, y se valoró su recorrido y su alcance. El resultado fue un gráfico que relaciona la importancia de los Objetivos y visibiliza aquellos ODS más relevantes para Ibercaja, en los que podemos contribuir más.

**FRUTO DE ESTA REFLEXIÓN, SE PRIORIZARON AQUELLOS OBJETIVOS SOBRE LOS QUE IBERCAJA PUEDE TENER UN MAYOR IMPACTO, A TRAVÉS DE SU ACTIVIDAD:**

| ODS | ACTUACIONES DESTACADAS | CAPÍTULO RELACIONADO |
|---|---|---|
|  | › Certificación efr como empresa familiarmente responsable.<br>› Beneficios sociales y medidas de conciliación para las personas que forman la Entidad.<br>› Promoción y sensibilización en hábitos de vida saludables, tanto interna como externamente.<br>› Patrocinios deportivos y organización de pruebas deportivas populares y especializadas, que potencien la participación más amplia posible.<br>› Potenciación de la participación de los empleados en las mismas, reforzando los valores de esfuerzo y trabajo en equipo, junto con los beneficios para la salud.<br>› Fomento de actividades deportivas a través del Grupo Cultural | 5.1 Comprometidos con la sostenibilidad<br>5.3 Compromiso con las personas<br>5.7 Compromiso con la sociedad<br>Política de Responsabilidad Corporativa |
|  | › Formación interna al mayor número de profesionales, tanto en materia financiera como extrafinanciera, contribuyendo de forma activa al desarrollo del talento interno.<br>› Organización de charlas, jornadas y seminarios para las empresas y la sociedad en general.<br>› "Iniciativa Educa", desarrollada por Fundación Ibercaja, 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.<br>› "Programa de Finanzas Básicas", dirigido a público de todas las edades, para fomentar la cultura financiera. | 5.1 Comprometidos con la sostenibilidad<br>5.3 Compromiso con las personas<br>5.7 Compromiso con la sociedad<br>Política de Responsabilidad Social Corporativa |
|  | › Vinculación del principio de igualdad a todas las políticas de gestión de personas<br>› Promoción del desarrollo continuo de capacidades y habilidades, gestionando el talento, que no entiende de género.<br>› Plan Lidera, programa que fomenta el liderazgo femenino en la Entidad, eliminando barreras para lograr la igualdad de género.<br>› Medidas de conciliación familiar que permitan a todos los empleados lograr un equilibrio entre su faceta personal, familiar y laboral. | 5.1 Comprometidos con la sostenibilidad<br>5.3 Compromiso con las personas<br>Política de Responsabilidad Social Corporativa |

| ODS | ACTUACIONES DESTACADAS | CAPÍTULO RELACIONADO |
|---|---|---|
| 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO | › Impulso del modelo de liderazgo inspirador, que fomenta la comunicación y la participación, creando un entorno atractivo para retener y captar talento.<br>› Acuerdos de colaboración con Centros Especiales de Empleo y entidades que fomentan la inclusión de colectivos discapacitados o en riesgo de exclusión.<br>› Fomento del acceso al mercado laboral de personas con discapacidad. Programa de prácticas para universitarios con discapacidad, en colaboración con la Fundación Human Age Institute.<br>› Impulso del crecimiento en sus territorios de actuación, participando en los principales proyectos y desarrollando programas para el impulso a emprendedores.<br>› Formación para empresas | 5.1 Comprometidos con la sostenibilidad<br>5.3 Compromiso con las personas<br>5.4 Compromiso con los proveedores<br>5.7 Compromiso con la sociedad<br>Política de Responsabilidad Social Corporativa |
| 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA | › Transformación tecnológica y digitalización, principal palanca de cambio de los modelos de negocio.<br>› Banca Móvil Ibercaja, principal apuesta digital en el ámbito de clientes particulares.<br>› Pago a través del móvil: los clientes de Ibercaja pueden registrar sus tarjetas en las principales plataforma de pago.<br>› Proyecto Agrotech que, a través de la aplicación de tecnología a la agricultura, consigue mejorar la productividad.<br>› Proyecto Mobility City sobre la nueva movilidad en las ciudades y la transformación de empresas y servicios del sector.<br>› Adaptaciones en cajeros para mejorar la accesibilidad universal a los servicios finencieros. | 5.1 Comprometidos con la sostenibilidad<br>5.2 Compromiso con los clientes<br>5.7 Compromiso con la sociedad<br>Política de Responsabilidad Social Corporativa |
| 13 ACCIÓN POR EL CLIMA | › Política ambiental Ibercaja, implantada en la organización para minimizar los impactos negativos de nuestra actividad en el entorno.<br>› Sistema de Gestión Ambiental implantado y certificado según la Norma ISO14001-2015.<br>› Equipo de Medioambiente formado por profesionales de la entidad, que fomenta proyectos y buenas prácticas ambientales: Equipo SIN PLÁSTICOS<br>› Actuaciones de sensibilización interna y externa en materia medioambiental.<br>› Buzón interno de sugerencias medioambientales, para canalizar las inquietudes de nuestras personas.<br>› Desarrollo de Productos de ISR, con criterios ASG. | 5.1 Comprometidos con la sostenibilidad<br>5.2 Compromiso con nuestros clientes<br>5.3 Compromiso con las personas<br>5.4 Compromiso con proveedores<br>5.5 Compromiso con accionistas e inversores<br>5.6 Compromiso con el medio ambiente<br>5.7 Compromiso con la sociedad<br>Política de Responsabilidad Social Corporativa |
| 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS | › Colaboración activa a través de convenios con los principales agentes económicos y sociales de los territorios en los que actúa<br>› Alianzas especializadas para potenciar sus avances en materia de sostenibilidad e inversión socialmente responsable: | 5.1 Comprometidos con la sostenibilidad<br>5.2 Compromiso con nuestros clientes<br>5.3 Compromiso con las personas<br>5.4 Compromiso con proveedores<br>5.5 Compromiso con accionistas e inversores<br>5.6 Compromiso con el medio ambiente<br>5.7 Compromiso con la sociedad<br>Política de Responsabilidad Social Corporativa |

LOS **ODS DEBEN SER CONOCIDOS Y COMPARTIDOS** DE LA FORMA MÁS AMPLIA POSIBLE, PARA MULTIPLICAR SU EFECTO Y CONSEGUIR UNA MOVILIZACIÓN GLOBAL.

Sólo de esta forma se lograrán sus metas y conseguiremos un planeta más sostenible. Conscientes de ello, en **Ibercaja promovemos la difusión** de los mismos, tanto interna como externa, a través de diferentes vías: redes sociales, notas de prensa, web, portal del empleado, etc.







Con el fin de extender su conocimiento y ayudar a su integración en la Entidad, en las **informaciones diarias** que se publican internamente para todos los empleados se indica, cuando procede de acuerdo a los contenidos, a qué ODS contribuye esa acción o proyecto, potenciando así la sensibilización interna.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

102-15, 102-16, 102-19, 102-20, 102-21, 102-26, 102-30, 102-31, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 401-2, FS6

*Consideramos la Responsabilidad Social Corporativa con un enfoque amplio a largo plazo, de mejora continua, y con un* **claro objetivo**: **"ayudar a las personas a construir la historia de su vida"**.

Por eso **nos comprometemos con la sostenibilidad** para contribuir a la generación de riqueza, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros clientes, compañeros y colaboradores y de la sociedad en general, protegiendo el medioambiente y sin comprometer las necesidades de futuras generaciones. Las actuaciones de Responsabilidad Social Corporativa las llevamos a cabo teniendo muy presentes los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** como eje conductor, sumando nuestro esfuerzo para aportar, desde lo local, a su consecución.

**EL RETO**

*Nuestro reto es generar beneficio económico y social siendo sensibles al cuidado de nuestro entorno y del planeta.*



### PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD

Los **principios de actuación sostenible** 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 UN GRAN COMPROMISO SOCIAL, QUE VELA POR LA SOSTENIBILIDAD, CONJUGANDO PARA ELLO LA GENERACIÓN DE BENEFICIO EMPRESARIAL, LA CONTRIBUCIÓN SOCIAL Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.**



LA SOSTENIBILIDAD 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 SOSTENIBILIDAD, LIDERADA POR EL CONSEJERO DELEGADO, TIENE UN SENTIDO TRANSVERSAL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN Y FORMA PARTE DEL PLAN ESTRATÉGICO.

La aprobación e impulso en Ibercaja de la **Política de Responsabilidad Social Corporativa** corresponde al **Consejo de Administración**. Éste es informado por el Comité de Reputación y Sostenibilidad, nueva denominación que refleja el compromiso de Ibercaja con la sostenibilidad con un enfoque amplio y profundo. Este Comité, presidido por el Consejero Delegado, cuenta con la presencia de las principales áreas funcionales; se encarga entre otros aspectos, de proponer 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 y se integren en el trabajo del día a día de todas las personas que forman Ibercaja.

› **DIFUSIÓN EXTERNA:** garantiza 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.



## RECONOCIMIENTO DE GESTIÓN DE LA RSC

*Ibercaja ha obtenido en 2019, por segundo año consecutivo, el* ***Sello RSA+*** *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).*

**PARA LA OBTENCIÓN DE ESTE SELLO, IBERCAJA HA SUPERADO LOS CUATRO ASPECTOS DEFINIDOS, RECIBIENDO POR ELLO EL RECONOCIMIENTO DEL GOBIERNO DE ARAGÓN:**

- **La conciliación de la vida personal, familiar y laboral**, alineándose con las directrices impulsadas por la Dirección General de Igualdad y Familia
- **El impulso de la igualdad** en la organización, primando las mismas oportunidades y el principio de no discriminación
- **El voluntariado y acción social**, promocionándose la colaboración entre empresas y entidades de carácter no lucrativo, con el objetivo de que sea una relación estable entre ambas y fomentando la utilización de la Ventana de la Cooperación
- **La implicación** de la organización en la **promoción de la cultura en Aragón**, impulsando su relación con el entorno.

En 2017 y 2018 Ibercaja también obtuvo el **sello de responsabilidad social de Aragón**, otorgado por el Gobierno de Aragón.

Todos los compromisos que se derivan de nuestra gestión responsable se plasman en actuaciones concretas dirigidas a nuestros grupos de interés, para así atender sus necesidades y expectativas, favoreciendo la escucha activa.

A continuación se explica el enfoque en la relación con los grupos de interés prioritarios que presiden las acciones desarrolladas en 2019.



# COMPROMISO CON LOS CLIENTES

102-6, 102-7, 102-15, 102-21, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 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, la conexión con nuestros clientes es la que sirve de referencia, de elemento de dinamización y de colaboración en el desarrollo de la estrategia de la Entidad y en el proceso de digitalización que se está impulsando. En el marco de la **estrategia de sostenibilidad**, Ibercaja quiere acompañar a sus clientes también en la necesaria transición hacia una **economía más sostenible**.



*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.

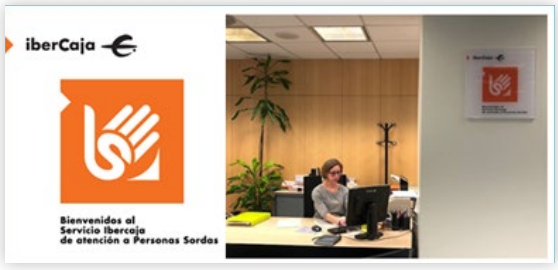
**Experiencia de Cliente** se engloba en la Dirección de Marketing y Estrategia Digital, aprovechando la cercanía con el negocio, para participar en la definición de las estrategias de asesoramiento cada vez más adaptadas a los clientes, e impulsando una sistemática comercial asociada a las diferentes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

Hasta el 2018 se diseñaron las "guías de necesidad" que orientan a los empleados en la gestión con sus clientes, indicando para cada necesidad del cliente qué queremos que sienta en su relación con nosotros, qué nos aporta a nosotros como entidad y qué tiene que hacer (cómo tiene que indagar sobre la necesidad del cliente y cómo tiene que asesorarle para que sea capaz de tomar la mejor decisión). En 2019 hemos creado un **nuevo entorno de herramientas de gestión comercial** (simuladores) que facilitan los procesos comerciales, mejorando la experiencia de nuestros clientes al conseguir resolver sus necesidades de una manera integral, y dedicar más tiempo a escucharles y empatizar con ellos.

Por otro lado, la **implantación en 2019 de nuestra nueva sistemática comercial** nos ha permitido centrarnos todavía más en el cliente, posibilitando gestionar de forma global y proactiva al cliente, conociendo no solo qué acciones o campañas comerciales ayudan a cubrir sus demandas, sino teniendo una visión del conjunto de necesidades de los mismos.

*Ibercaja está* **comprometida con la sociedad** *y queremos estar cerca de los clientes con necesidades especiales, favoreciendo la* **accesibilidad universal** *a los servicios financieros.*

Por ello, a finales de año se puso en marcha el **Servicio de Atención a Personas Sordas**, para apoyar la accesibilidad a los productos financieros de personas con discapacidad auditiva. Está a disposición de todos los clientes de la Entidad y se atiende de manera presencial en la Oficina Principal de Zaragoza. Con esta iniciativa Ibercaja reafirma su compromiso con los clientes y la sociedad, y continúa trabajando en la supresión de todo tipo de barreras.




Servicio de Atención a Personas Sordas, oficina Plaza Paraíso, Zaragoza

**ASÍMISMO, IBERCAJA TIENE MUY PRESENTES LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE SUS CLIENTES, QUIENES SON CADA VEZ MÁS SENSIBLES AL CUIDADO DE SU ENTORNO, LOS FACTORES SOCIALES Y LA SOSTENIBILIDAD Y POR ELLO DEMANDAN PRODUCTOS QUE TENGAN EN CUENTA TODOS ESTOS ASPECTOS.**

POR ELLO, IBERCAJA SIGUE DESARROLLANDO PRODUCTOS CON PERFIL DE **INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**, QUE INCORPORAN CRITERIOS ASG EN SU MANDATO DE INVERSIÓN Y QUE CUENTAN CON UN OBJETIVO SOSTENIBLE.

**DESTACAN PRINCIPALMENTE:**

### PLANES DE PENSIONES: IBERCAJA PLAN DE PENSIONES SOSTENIBLE Y SOLIDARIO E IBERCAJA EUROPA SOSTENIBLE.

En ambos casos, se trata de **instrumentos de inversión** que invierten en renta variable o renta fija de emisores con un acusado vínculo con la sostenibilidad: gestión del agua, energías renovables, eficiencia medioambiental de procesos, bonos verdes y sociales o bien compañías con un adecuado desempeño en términos ASG. Ambos planes tienen además un carácter solidario ya que parte de las comisiones de gestión se donan a proyectos sociales y medioambientales.

La compañía realizó en 2019, a partir del **Plan de Pensiones Sostenible y Solidario,** donaciones por un total de 47.425 euros en los siguientes proyectos:

- Conservación de la Amazonía en Madre de Dios (Perú), lo que ha permitido comprar créditos de carbono equivalentes a compensar 1.775 toneladas de $CO_2$. El proyecto tiene además un componente social, al tener un impacto positivo en las comunidades locales donde se desarrolla.
- Dentro de la iniciativa Impulso Solidario, se ha colaborado con dos Proyectos sociales desarrollados por ONGs que han elegido los empleados de Ibercaja: "Mi familia y yo tenemos ELA" y "Coro Cantatutti" que integra a personas con discapacidad.
- "Taller de encuadernación" de Caritas Zaragoza que persigue la inclusión laboral de colectivos especialmente vulnerables.

Estas donaciones se realizan como parte del compromiso de Ibercaja Pensión con los partícipes del "Plan Ibercaja de Pensiones Sostenible y Solidario" de destinar el 20% de la comisión de gestión a proyectos sociales y medioambientales.

### FONDOS DE INVERSIÓN: FONDO IBERCAJA SOSTENIBLE Y SOLIDARIO E IBERCAJA MEGATRENDS FI.

A la hora de seleccionar los activos en los que invierte este fondo, se tiene en cuenta, además del tradicional análisis fundamental de la empresa, el perfil social, medioambiental y de gobierno corporativo de las compañías. Este análisis más completo permite, además, prevenir riesgos y detectar oportunidades de inversión.

El **Fondo Ibercaja Megatrends** es un **fondo de renta variable internacional** e invierte en grandes tendencias actuales como la mejora de la calidad de vida, crecimiento digital, medioambiente y sostenibilidad.

# COMPROMISO CON LAS PERSONAS

102-7, 102-8, 102-10, 102-12, 102-15, 102-21, 102-43, 102-44, 103-1, 401-2, 404-2, 405-1

**EL COMPROMISO DE IBERCAJA CON LA SOCIEDAD NACE DE SU PROPÓSITO CORPORATIVO: AYUDAR A LAS PERSONAS A CONSTRUIR LA HISTORIA DE SU VIDA. PARA LLEVARLO A CABO, ES NECESARIA LA IMPLICACIÓN DE SUS PROFESIONALES, QUE SE CONVIERTEN EN PIEZA CLAVE DEL 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 compromisos firmes con sus personas, en el marco de su* **Política de Responsabilidad Social Corporativa**:

**IBERCAJA ASUME LOS COMPROMISOS CON SUS 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.

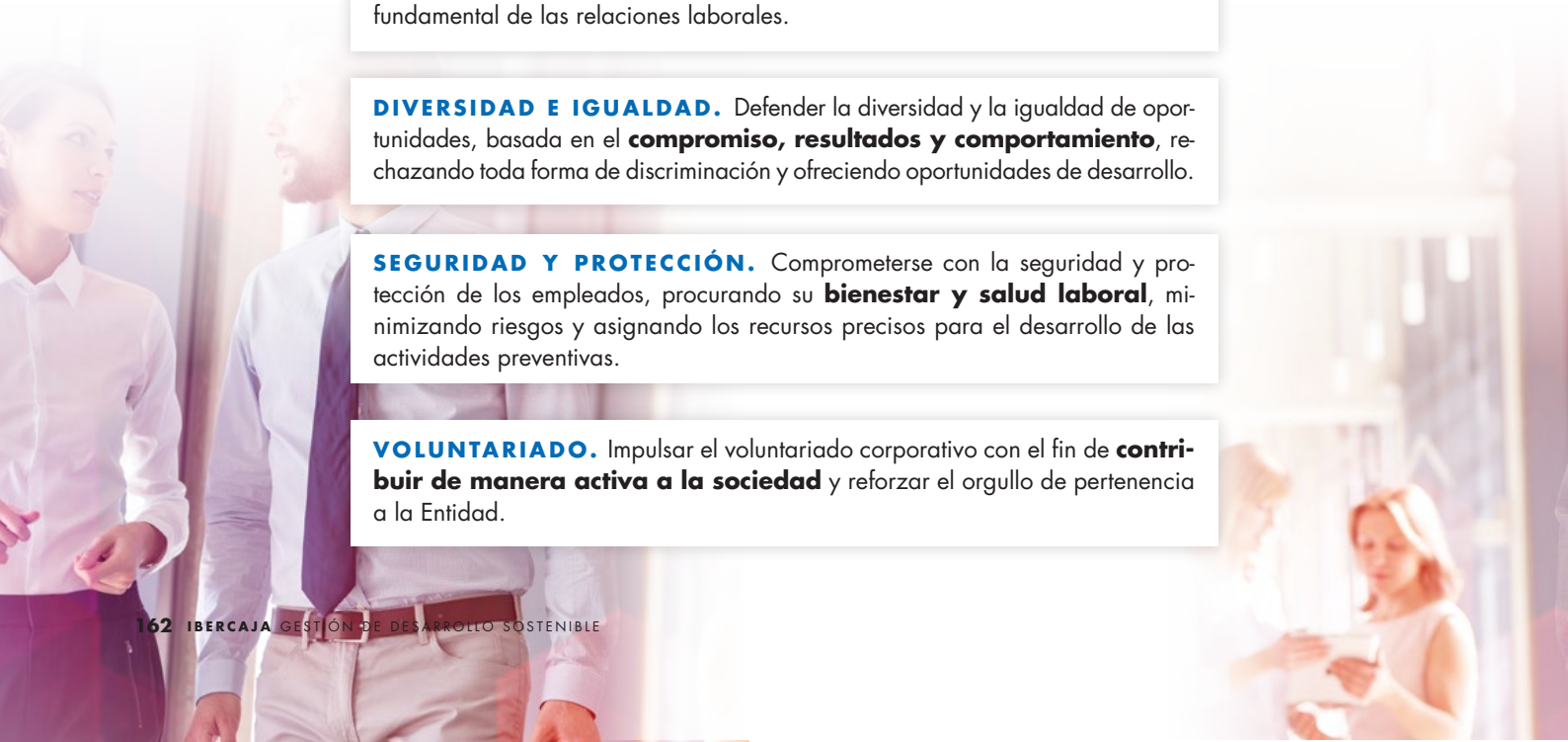
**COMUNICACIÓN ABIERTA Y TRANSPARENTE.** Mantener una comunicación abierta y transparente, estableciendo los cauces y herramientas necesarias e impulsando **vías de comunicación ascendente y descendente** que fomenten la participación.

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

**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 BANCO CUENTA CON UN **EQUIPO HUMANO** DE **5.053 PROFESIONALES** (DATO A DICIEMBRE DE 2019), EL 97% CON CONTRATO INDEFINIDO.

De ellos, 778 desempeñan su trabajo en servicios centrales, lo que supone que un 85% de la plantilla total desempeña su labor en la red de oficinas.



**5.053 personas**
EQUIPO IBERCAJA BANCO

**97%**
PLANTILLA INDEFINIDA

**85%**
PLANTILLA EN RED OFICINAS

La **presencia de mujeres** actualmente es del **48%**, habiéndose incrementado significativamente este porcentaje en los últimos años (37% en 2005, 44% en 2014, 45% en 2015, 46% en 2016 y 48% en 2019). En los tramos de edad inferiores a 50 años, la representación de mujeres se eleva al **51%**. Esto supone que, en el tramo que representa la edad media del Banco, la presencia de mujeres está ya un punto por encima.

En el marco del nuevo Ciclo Estratégico de Ibercaja Banco, y con el convencimiento de que las personas son el denominador común que llevará a alcanzar el éxito a través de su profesionalidad y compromiso, el **Área de Personas** inició en 2018 una nueva etapa, estableciendo **nuevas directrices** materializadas en un nuevo Plan para el ciclo 2018-2020.

**LA META**

CONSEGUIR UN **EQUIPO DINÁMICO, EFICIENTE, COMPROMETIDO,** QUE TRABAJE POR Y PARA EL CLIENTE (INTERNO Y EXTERNO) EN UN AMBIENTE POSITIVO QUE FACILITE EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE LAS PERSONAS.

## PLANTILLA POR SEXO Y EDAD

**52%**
HOMBRES

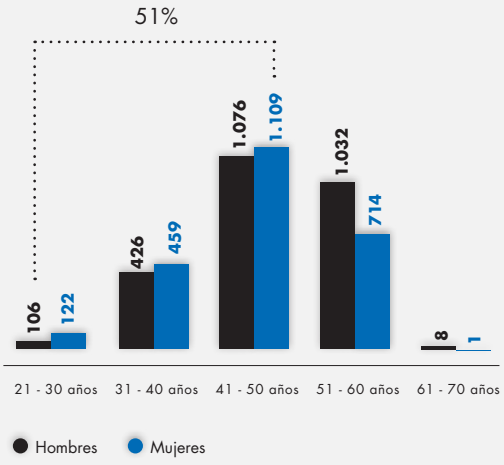




**48%**
MUJERES

| | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|---|---|---|---|
| **PERSONAS** | 2.648 52% | 2.405 48% | 5.053 |
| **EDAD MEDIA** | 47 años | 46 años | 46 años |
| **ANTIGÜEDAD MEDIA** | 20 años | 19 años | 20 años |

Diciembre 2019



## EL ENFOQUE DE LA **GESTIÓN DE LAS PERSONAS** EN IBERCAJA PARA ESTE **NUEVO CICLO**.

Se plantea desde el convencimiento de que se debe compatibilizar la consolidación del modelo de gestión de personas definido en el anterior plan estratégico (Gestión Personalizada, Desarrollo del Talento, Liderazgo Inspirador, Comunicación 360º), con el **alineamiento e impulso** de nuevas líneas de trabajo que recojan los ejes del Plan Estratégico, **creando palancas para seguir impulsando el cambio.**

### ALINEAMIENTO CON LOS EJES ESTRATÉGICOS DE LA ENTIDAD

| EJES DE LA ENTIDAD | EJES ESTRATEGIA RRHH | 10 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS |
|---|---|---|
| **CLIENTE**<br>» Cliente lo primero<br>» Nuevas oportunidades de mercado | **PEOPLE FIRST**<br>» Personas en el centro<br>» Segmentar para personalizar | 1. PERSONALIZACIÓN<br>2. SEGMENTACIÓN<br>3. PROACTIVIDAD |
| **VALOR**<br>» Generar capital para crecer<br>» Crecimiento para crear valor | **PROPUESTA VALOR EMPLEADO**<br>» Generar engagement para vincular<br>» Mejorar nuestra PVE para atraer, motivar y retener | 4. DESARROLLO DE PERSONAS<br>5. EMPRESA SALUDABLE<br>6. RESPONSABILIDAD SOCIAL |
| **MOTORES DE TRANSFORMACIÓN**<br>» Eficiencia<br>» Capacidades y herramientas | **MOTORES DE TRANSFORMACIÓN**<br>» Innovación » Agilidad<br>» Digitalización » Eficiencia<br>» Participación » Movilidad | 7. EMPRESA INNOVADORA<br>8. EMPRESA TRANSVERSAL<br>9. EMPRESA PARTICIPATIVA<br>10. EMPRESA CONECTADA |

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL ÁREA DE PERSONAS



## EN 2019 QUEREMOS DESTACAR 3 GRANDES HITOS TRANSFORMADORES VINCULADOS A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL BANCO:

Ibercaja obtiene en julio de 2019 la **certificación "empresa familiarmente responsable"** que otorga Fundación Más Familia.

Esta certificación reconoce a las empresas comprometidas con el **bienestar de sus empleados** e impulsa la gestión activa de la **conciliación y la igualdad**. La obtención del sello efr ha supuesto la consecución de uno de los **hitos estratégicos del Plan+ 2020.**

El **Modelo de Liderazgo Inspirador** de Ibercaja es el **marco de referencia** para que las personas que lideran equipos ejerzan en ellos una influencia homogénea, coherente y alineada con la estrategia de Ibercaja.

Y el punto de partida del modelo profesional que se ha comenzado a confeccionar este ejercicio y que se implementará en 2020.

**Modelo de transmisión del talento**. Un marco de referencia en la transmisión del conocimiento, habilidades, competencias, etc. para nuestros más de 270 formadores internos.

**Objetivos**:

- Asegurar la continuidad del conocimiento interno.
- Establecer un despliegue rápido del conocimiento.
- Evolucionar hacia una gestión centralizada y normalizada de transmisión del conocimiento.

**ESTOS AVANCES TRANSFORMADORES EN LA GESTIÓN DE PERSONAS SUPONEN UNA PALANCA EN LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD DE LA ENTIDAD, QUE SE INTEGRA EN LA PARTE SOCIAL DE LOS FACTORES ASG.**



# OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN efr

EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

**LA OBTENCIÓN DE ESTA CERTIFICACIÓN REFUERZA LA APUESTA DE IBERCAJA POR LAS PERSONAS QUE FORMAN PARTE DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO A NUESTRO PROPÓSITO Y VALORES CORPORATIVOS.**

El sello efr, otorgado por la Fundación Más Familia, avala el trabajo realizado hasta el momento en **materia de conciliación e igualdad** y refuerza nuestro compromiso con el bienestar de los empleados. Ibercaja logra así uno de los grandes hitos recogidos en el Plan Estratégico 2018-2020.

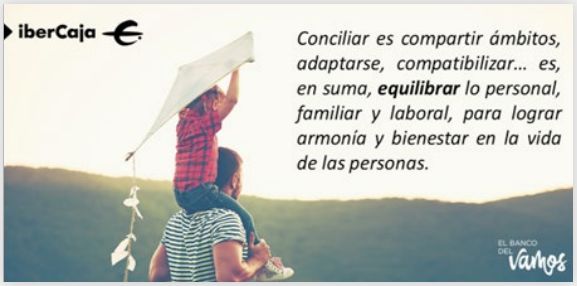
Este importante reconocimiento supone, además, la implantación de un **modelo de gestión** de la conciliación basado en la mejora continua y pretende impulsar una cultura de trabajo basada en la eficiencia, la flexibilidad y la responsabilidad, que facilite el equilibrio de las personas en todos los ámbitos de su vida.

Actualmente en Ibercaja contamos con más de **100 medidas efr** agrupadas en seis categorías:

- calidad en el empleo
- flexibilidad espacial y temporal
- apoyo a la familia
- desarrollo profesional y personal
- igualdad de oportunidades
- liderazgo y estilos de dirección

Este ambicioso proyecto nos ha permitido, además, establecer un **plan de acción específico** con objetivos concretos y medibles, entre los cuales cabe destacar la implantación de nuevas formas flexibles de trabajo o nuevas medidas para seguir avanzando hacia la **construcción de una plantilla más diversa e igualitaria en todos los ámbitos de la organización.**

PARA OBTENER ESTE RECONOCIMIENTO LA ENTIDAD SE HA SOMETIDO A UN EXHAUSTIVO PROCESO DE EVALUACIÓN Y AUDITORÍA DE TODAS LAS MEDIDAS Y POLÍTICAS IMPLEMENTADAS EN ESTE ÁMBITO, EXIGIENDO QUE VAYAN MÁS ALLÁ DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE Y QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES REALES DE LOS EMPLEADOS.



# LIDERAZGO INSPIRADOR

**EL MODELO DE LIDERAZGO INSPIRADOR DE IBERCAJA ES EL MARCO DE REFERENCIA PARA QUE LAS PERSONAS QUE LIDERAN EQUIPOS EJERZAN EN ELLOS UNA INFLUENCIA HOMOGÉNEA, COHERENTE Y ALINEADA CON LA ESTRATEGIA DE IBERCAJA.**

La adopción de este modelo, junto con el proyecto "efr", son la **clave de la transformación cultural de Ibercaja**: más ágil, más flexible, más innovadora y con foco en las personas. Para nuestro objetivo, a lo largo de este año 2019 se ha continuado con el despliegue del modelo entre los líderes de la organización, culminando así el plan de entrenamiento dirigido a todas las personas que gestionan equipos.

**ENTRE LAS ACCIONES DESTACADAS ESTE AÑO:**

- **3ª VALORACIÓN DE LÍDERES.** En la que participaron por primera vez todos los líderes y sus colaboradores directos. Como novedad este año los **Top Managers** también recibieron una **valoración de liderazgo** por parte de responsables pertenecientes a su equipo (líder valorando a líder). Este proceso nos permitió ver la evolución de la percepción que tienen nuestros equipos en relación con el modelo definido, pasando del 7,61 al 8,45. En este camino ha sido clave el Plan de Mejora Individual, donde el líder se fija una serie de objetivos de mejora vinculadas a los comportamientos definidos en el modelo con puntuaciones más bajas.

- **COACHING Y ACOMPAÑAMIENTO.** En total 43 directivos han participado en sesiones de **coaching individual** en las que se fijaron objetivos y planes de actuación concretos a desarrollar por cada uno de ellos.

- **PLAN DE ENTRENAMIENTO.** En 2019 ha concluido el **Plan de Entrenamiento Presencial** previsto para todos los líderes de la organización (150 Top Manager y 770 Directores de Oficina), con el objetivo de dar a conocer en profundidad el modelo y aprender las diferentes palancas que permiten al Banco asegurar un crecimiento rentable y sostenible.

- **ITINERARIO VIRTUAL.** Tras las sesiones presenciales, 470 Directores de Oficina finalizaron su itinerario virtual dando por concluido el **plan de entrenamiento**. A través de una serie de herramientas han comenzado a aplicar comportamientos clave del modelo de liderazgo a situaciones concretas de su día a día en la oficina.

- **PROGRAMA MODÉLICO.** En 2019 ha dado comienzo este novedoso programa, cimentado en el Modelo de Liderazgo, con el objetivo de **extender los nuevos comportamientos definidos en el modelo de liderazgo**, también a aquellas personas que, no siendo líderes, deben coordinar equipos de trabajo en diferentes proyectos estratégicos. En concreto, todos los jefes de equipo del segmento de Banca Privada y Banca Empresas han realizado este año esta formación y más de 100 responsables y coordinadores de proyectos en Servicios Centrales se encuentran actualmente completando esta formación.



# MODELO DE TRANSMISIÓN DEL TALENTO



**ESTAMOS EN LA ERA DEL TALENTO Y ESTO IMPLICA UN APRENDIZAJE CONTINUO, POR TANTO, UN MODELO DE TRANSMISIÓN DEL TALENTO NO SOLO ES IMPRESCINDIBLE, SINO QUE PUEDE CONVERTIRSE EN UN ELEMENTO DIFERENCIAL PARA NUESTRA ORGANIZACIÓN.**

Una vez más, nuestro gran reto es transformar Ibercaja haciendo que sea cada día mejor: más competitiva, más eficiente, más moderna y un excelente lugar para trabajar. Una **empresa de futuro, sin abandonar los valores y la esencia** que nos definen.

Con este fin nace en 2019 el **modelo de Transmisores de Talento**. El modelo ha sido construido como marco de referencia en la transmisión del conocimiento, habilidades, competencias, etc. con foco en la comunidad de formadores internos, un colectivo que ha crecido notablemente en los últimos años, superando ya los 270 profesionales que cada día dejan lo mejor de sí mismos para dar apoyo a los distintos proyectos estratégicos, organizativos y normativos que afronta la entidad.

**ESTE MODELO SE ARTICULA EN TORNO A TRES OBJETIVOS**

- **Asegurar** la **continuidad del conocimiento** interno
- **Establecer** un **despliegue rápido de conocimientos**
- **Evolucionar** hacia un **modelo de gestión del conocimiento** normalizado

**EL PLAN VA A PROPORCIONAR A NUESTROS FORMADORES INTERNOS:**

- Los **conocimientos y habilidades personales y de comunicación** que les ayuden en su función de formador a través de un itinerario definido.
- Una **formación especializada** con un entrenamiento que nos lleve a una cualificación reconocida dentro y fuera de la entidad.
- **Herramientas y competencias digitales** que les permitan seguir evolucionando, adaptándose a los nuevos tiempos.

## OTROS PROYECTOS

**ADEMÁS, EN 2019 HEMOS AVANZADO EN DISTINTOS PROYECTOS, ALGUNOS DE ELLOS INICIADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES:**

### ENGAGEMENT

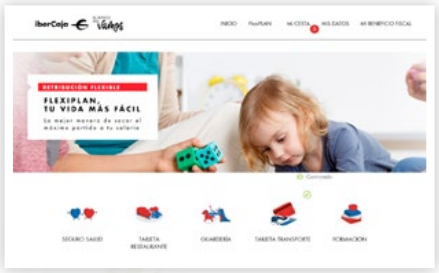
*Retener y atraer profesionales con talento es la clave de las empresas de éxito, por eso en Ibercaja se ha considerado fundamental introducir nuevos elementos motivadores en nuestro* **sistema de retribución**.

La puesta en marcha de **FlexiPLAN, el plan de retribución flexible**, responde a este objetivo y supone un nuevo elemento de compensación salarial totalmente personalizado.

Durante 2019 los empleados han podido beneficiarse de todas las ventajas de FlexiPLAN destinando, de forma voluntaria, parte de su retribución a la contratación de determinados productos, consiguiendo así un incremento de su salario neto gracias al tratamiento fiscal de estos productos.

Con esta iniciativa, además del Seguro de Salud, los empleados pueden acceder a una oferta de productos y servicios que responden a las nuevas demandas y necesidades de la plantilla: **Guardería, Tarjeta Restaurante, Tarjeta Transporte o Formación.**

Para facilitar la gestión del Plan de Retribución Flexible, en 2019 se ha puesto en **marcha una App del Portal de Compensación para móvil**, disponible para Android y para IOS, facilitando el acceso de los empleados a su plan de retribución flexible desde cualquier dispositivo. Desde la nueva App pueden realizar simulaciones de los distintos productos, renovar y contratar aquellos productos que mejor se adapten a sus necesidades. Además, también se puede acceder de forma ágil y sencilla a su información salarial y consultar todos los beneficios que Ibercaja les ofrece para recompensar su compromiso con la organización.






## PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN

*El cambio de mentalidad está estrechamente relacionado con la innovación. La generación y estímulo de* **procesos de co-creación y de crowdsourcing** *resultan indispensables en una* **cultura 2020**.

Esta **apertura al cambio disruptivo** llega a Ibercaja de la mano de **imPULSO INNOVADOR**. Un sistema de retos basado en la innovación y participación colaborativa, que busca resolver entre todos las necesidades de los clientes y del Banco a través de **ideas transformadoras.**

imPULSO Innovador pretende ser un motor de transformación, buscando la **implicación directa de la plantilla en la estrategia del Banco**.



## RETOS DE INNOVACIÓN

*Desde su puesta en marcha en 2018 el Comité de Dirección ha lanzado* **2 retos de innovación**.

En la primera edición el reto planteado **buscaba soluciones para ayudar a que nuestros mayores se acerquen a los Activos Digitales de Ibercaja** (IBD, Banca Telefónica, App's, Cajeros…), que aprendan sobre ellos para que puedan cubrir sus necesidades financieras básicas, con dos **objetivos**:

› Fomentar el **autoservicio** de clientes mayores de 65 años

› **Inclusión digital** de este colectivo, dentro del compromiso social de potenciar el acceso universal a los servicios financieros

En tan sólo 15 días se recibieron 128 propuestas, en las que participaron 66 equipos y más de 200 intraemprendedores.

Los **5 proyectos finalistas,** participaron en la Ibercaja Innovation Weekend, donde terminaron de dar forma a su idea. Diferentes expertos les acompañaron en el proceso de diseño, conceptualización, prototipado y testing de su idea, aplicando metodologías de innovación, de cara a hacer un planteamiento final ante el Comité de Dirección.

Además, los promotores de las iniciativas premiadas han tenido la oportunidad de realizar un viaje muy inspirador, visitando el lugar de referencia mundial en el ámbito de la tecnología e innovación: Silicon Valley, en San Francisco.

TANTO EL PROYECTO GANADOR, **"IBERFÁCIL",** COMO LOS DOS FINALISTAS, **"BOTÓN ESTAMOS CONTIGO"** Y **"PROGRAMA SENIOR: YO TE AYUDO"** HAN CONTINUADO DESARROLLANDO SUS PROYECTOS EN 2019 JUNTO AL EQUIPO DE ESTRATEGIA DIGITAL E INNOVACIÓN PARA SU PUESTA EN MARCHA EN REAL.

En la actualidad se encuentra en marcha el **segundo reto de innovación**. En esta edición, buscamos **nuevos productos o servicios, financieros y no financieros, que aporten un valor añadido a clientes o potenciales clientes y nos permitan obtener nuevas fuentes de negocio.**

Para dar solución a este 2º reto de innovación abierta, se han recibido un total de 96 ideas, con la participación de 26 equipos y 110 intraemprendedores. La solución a este reto se resolverá a comienzos de 2020, con el compromiso formal por parte del Comité de Dirección de la puesta en marcha de la mejor idea antes de finalizar el año 2020.

Las conclusiones obtenidas en estos procesos de crowdsourcing internos, pueden ser determinantes a la hora de **anticipar soluciones disruptivas que continúen impulsando nuestro proceso de transformación.**

## CRÓNICA DE LA TRANSFORMACIÓN

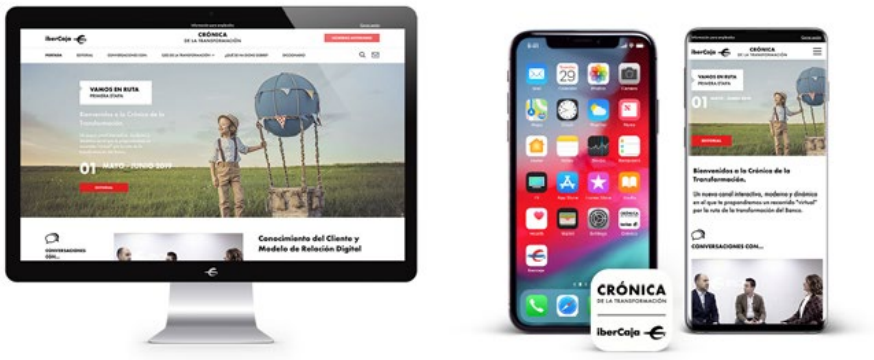
*En 2019 seguimos avanzando explorando* **nuevas formas de comunicación** *que nos permitan acercar la estrategia de transformación del Banco a todos los profesionales de la entidad.*

Con este objetivo, nace una **nueva publicación digital** de carácter interno y estratégico. Un canal interactivo, moderno y dinámico en el que proponemos a nuestros compañeros un **recorrido "virtual" por la ruta de la transformación del Banco**.

Conversaciones de "tú a tú" entre compañeros y líderes de proyectos estratégicos, audiovisuales, retos presentes y futuros explicados de forma cercana y amena dan contenido a la nueva publicación.

El **empleado se convierte así en protagonista de la estrategia**, participando activamente en la elaboración de contenidos, proponiendo temas o evaluando los contenidos incorporados en cada número.

Y A ESTA NUEVA MIRADA HACIA EL FUTURO... LA HEMOS LLAMADO...
**CRÓNICA DE LA TRANSFORMACIÓN**.




## TRABAJO EN MOVILIDAD

*El avance de las nuevas tecnologías ha modificado por completo los* **hábitos de los clientes**, *cada vez* **más exigentes** *respecto a los servicios que les presta su Banco.*

Con la puesta en marcha de las **primeras soluciones en movilidad**, Ibercaja suma un nuevo hito en la transformación digital, que, haciendo uso de la tecnología, vuelve a situar al cliente en el centro de su estrategia para ofrecerle un servicio personalizado y de calidad.

Las nuevas soluciones permiten al empleado realizar gestiones, simulaciones o acceder a la información desde cualquier momento y en cualquier lugar, adaptándonos así a las necesidades de los clientes, incrementando su satisfacción y mejorando la imagen de Ibercaja: más innovadora, más ágil, más eficiente…

Los dispositivos móviles disponen además de **herramientas de trabajo colaborativo**, permitiendo acortar distancias entre compañeros, compartir conocimientos, cooperar en diferentes proyectos o realizar reuniones de trabajo de manera descentralizada, fomentando también el compromiso del Banco con la sostenibilidad.

## COMPETENCIAS DIGITALES

*En Ibercaja estamos convencidos de que el proceso de transformación digital en el que estamos inmersos será un éxito si las personas que integramos la organización somos* **palanca de cambio para hacerla posible**.

Para ello se ha diseñado el **Mapa de Competencias Digitales 2020** donde se recogen las competencias que Ibercaja considera necesarias en el proceso de cambio y los comportamientos asociados a cada competencia.

Para trazar la hoja de ruta a seguir, resulta fundamental conocer el punto de partida o grado de digitalización en el que nos encontramos cada uno.

**RECABAR ESTA INFORMACIÓN NOS HA PERMITIDO:**

- **Conocer nuestro grado o nivel de digitalización**, de acuerdo con el mapa de competencias definido.
- Definir el **itinerario de formación y entrenamiento digital personalizado** adaptado al nivel de cada persona.
- Identificar el **grado de madurez digital** de la organización (a nivel agregado), que nos permitirá definir estrategias futuras basadas en criterios objetivos.

Para realizar este análisis se diseñó un breve **cuestionario de autovaloración**, basado en el Mapa de Competencias Digitales 2020, con el que hemos obtenido la información necesaria para construir una panorámica muy precisa sobre nuestro "nivel de digitalización" a nivel individual y agregado del Banco.

En 2019 se ha iniciado el **entrenamiento en Competencias Digitales** a través de una plataforma on-line, junto con un plan de acompañamiento digital personalizado en el que en este primer año, ya han participado **258 personas**, acumulando más de **5.200 horas de formación** en este ámbito.



# INICIATIVAS 2019

**A ESTOS PROGRAMAS DE CONTINUIDAD SE HAN UNIDO OTRAS INICIATIVAS, IGUALMENTE RELEVANTES EN 2019:**

**On Boarding "Welcome Pack"**. Se trata de una nueva herramienta que da la **bienvenida y facilita la incorporación en Ibercaja a nuestros nuevos compañeros**. Un itinerario que recorre los momentos clave del proceso de On Boarding, haciendo una analogía con las etapas de preparación de un viaje. El objetivo de esta iniciativa es acompañar a los compañeros en sus primeros días de trabajo, dando a conocer de una forma cercana y amena la **cultura Ibercaja, nuestro propósito y valores**, organigrama, puestos más representativos o aspectos prácticos de gran utilidad para desenvolverse al comenzar una nueva etapa profesional.

**Analítica del Dato.** A lo largo de 2019 se ha configurado un equipo especializado integrado en el Área de Personas, cuya misión es dotar al área de una metodología y un proceso integrado de análisis de datos, que repercute en mejorar la calidad de las decisiones tomadas sobre las personas de nuestra organización

**Dibuja Ibercaja en tu Navidad.** Con la idea de promover el acercamiento de nuestros hijos a Ibercaja, un año más se lanzó la campaña "Dibuja Ibercaja en tu Navidad", incidiendo en esta ocasión en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

**Encuentros. Cultura de reconocimiento.** En el marco de la mejora de la Experiencia del Empleado, se ha implantado una nueva cultura de reconocimientos a través de distintos programas. En 2019 han sido reconocidos 332 profesionales, a través de **2 programas**:

› **"Encuentro 25 años diciendo juntos Vamos".** Un nuevo concepto basado en el incentivo de tipo emocional, con el objetivo de agradecer a aquellos compañeros que cumplen sus bodas de plata en la Entidad.

› **"Equipos Excelentes y Premios Compromiso".** Se trata de un encuentro enfocado a fomentar la cultura del trabajo en equipo. El acto tiene por objeto incentivar y recompensar a los equipos que han logrado mayores méritos en 2019. También se reconoce a aquellos empleados que mejor representan el valor del "Compromiso" con Ibercaja.



## MARTES SALUDABLES Y SOLIDARIOS EN EL COFFEEWORK

*Dentro de nuestra apuesta estratégica por seguir avanzando hacia una cultura enfocada en el bienestar de la persona, la mejora en la calidad de vida y el compromiso social, en 2019 se puso en marcha la iniciativa* **"Martes Saludables y Solidarios"**.

Esta iniciativa se inició con dos ciclos de actividades programadas para las tardes de los martes en un espacio moderno, polivalente y sostenible **"Ibercaja CoffeeWork"**, a las que pudieron acceder de forma voluntaria y gratuita todos los empleados, de manera presencial o vía streaming, a través de **diferentes propuestas**:



### HEALTHY SPACE

Se programaron una serie de talleres experienciales relacionados con el **cuidado de la salud** y el **fomento de hábitos saludables** en nuestros compañeros.



### SHOW COOKING

Alrededor de una isla central de cocinado, se organizaron diferentes **talleres de cocina saludable**, fomentando una alimentación sana, responsable y respetuosa con el medioambiente.



### CONVERSACIONES CON...

Espacios de **diálogo con diferentes ponentes** y formatos en los que tuvimos la oportunidad de contar con testimonios en primera persona de grandes talentos, ejemplo de superación y motivación personal que generaron un espacio de opinión en torno a la discapacidad, la diversidad y la solidaridad.



# ÁREAS DE ACTUACIÓN

**EN RELACIÓN A LAS PRINCIPALES ÁREAS DE ACTUACIÓN EN 2019 DESTACAMOS:**

## DESARROLLO DEL TALENTO

103-1, 103-2, 103-3

*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.

Cabe señalar que en 2019 se ha culminado el proceso de acreditación de profesionales en los programas de **Agente Financiero Europeo (European Investment Practitioner, EIP) y Agente Financiero Europeo (European Investment Assistant, EIA)**. Estos programas se realizan con una metodología online tutorizada y requieren de un examen presencial.

En lo que respecta a la **Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario (LCCI)**, en 20019 más de 1.100 empleados se han certificado. Nuestro objetivo es superar las 2.500 certificaciones durante el primer cuatrimestre del año 2020.

En resumen, al finalizar el año 2019 nuestra entidad cuenta con el **96% de profesionales** acreditados para informar/asesorar según normativa MIFID y al menos **un empleado en cada una de nuestras oficinas** es apto para asesorar según la normativa LCCI.



## 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 Personas, 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



**ENCUESTA EXPERIENCIA DE EMPLEADO** Canal de comunicación ascendente que permite conocer cómo viven y sienten los empleados su relación con Ibercaja en los momentos clave de su ciclo profesional.

**"CRÓNICA DE TRANSFORMACIÓN"** Revista Digital que pretende acercar la estrategia de transformación del Banco a toda la organización. A través de contenidos dinámicos, audiovisuales, modernos e interactivos se invita a los empleados a recorrer la ruta de transformación del Banco. Este canal está disponible en formato Web y App para móviles iOS y Android.

**BUZÓN "DIRECTOR DE RRHH RESPONDE"** A través del Portal del Empleado, se puede contactar con la Dirección de Personas y trasladar dudas, sugerencias, inquietudes...

**CANAL INTERNO "EFR"** Se encuentra habilitado el buzón efr@ibercaja.es para que los empleados puedan hacer llegar sus propuestas o sugerencias de mejora y/o enviar sus quejas o reclamaciones en materia efr.

**CANAL EXTERNO "EFR"** Como Empresa Familiarmente Responsable, los profesionales de Ibercaja, disponen de un canal de comunicación confidencial con Fundación Más Familia al respecto del Modelo efr. www.masfamilia.org

**GRUPO CULTURAL Y RECREATIVO** Donde se impulsan actividades lúdicas que favorecen la participación y relación social entre los empleados.

**CRÓNICA IBERCAJA** El Área de Personas 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 ascendente.

**NORMATIVA-INFORMACIÓN DIARIA** Principales canales de comunicación descendentes que permiten informar en cada momento de las novedades relativas al Área de Personas (concursos, nombramientos, acuerdos laborales, novedades legislativas, procedimientos administrativos...)

**TODO ESTO ES PARA TI** Publicación digital e interactiva que, con una imagen moderna, cercana y familiar, muestra las ventajas y beneficios que pueden disfrutar los empleados de Ibercaja.

**PLATAFORMA IMPULSO** Canal de participación basado en un sistema de retos que pretende implicar a la plantilla en la búsqueda de ideas y soluciones a los retos que periódicamente se proponen. Dos tipos de retos: solidarios e innovadores.

Desde 2018 se elabora el índice **ENPS (Employee Net Promotor Score)**, un indicador paralelo al NPS que se utiliza en Experiencia de Cliente, que nos habla del grado de compromiso de los empleados con la marca Ibercaja respondiendo a la pregunta "¿Recomendarías Ibercaja como lugar para trabajar?", obteniendo una excelente puntuación del **25,9**.

También se ha evolucionado la tradicional encuesta de Clima Laboral hacia un estudio de percepción al que denominamos **Medición de la Experiencia de Empleado**, con el objetivo de identificar aquello que más les satisface en su día a día, así como los aspectos que pueden suponer un freno a su crecimiento profesional y personal, para adaptar en cada momento las acciones de mejora.

**IBERCAJA REFUERZA ASÍ LA EXPERIENCIA DE EMPLEADO**, COMO BASE DEL MODELO DE GESTIÓN DE PERSONAS IMPLANTADO EN EL CICLO ESTRATÉGICO ANTERIOR.

## DIVERSIDAD, IGUALDAD Y CONCILIACIÓN

103-1, 103-2, 103-3

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

El posicionamiento de la **mujer en puestos de responsabilidad** avanza continuamente. En el año 2019 las vacantes concedidas a mujeres han sido en torno al **36%** de las plazas de **Director de Oficina**, **54%** de las de **Subdirector** y el **63%** de las de **Gerente de Banca Personal**. El **51%** de las **promociones** en 2019 correspondieron a mujeres.

Los empleados de Ibercaja pueden optar a **medidas de conciliación** tales 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 **272 personas** (229 reducciones de jornada, 35 maternidades y 8 excedencias por cuidado a familiares).

Con el **Plan efr**, tras la obtención de dicha certificación, se impulsa la conciliación con un plan de acción para el desarrollo de nuevas medidas.

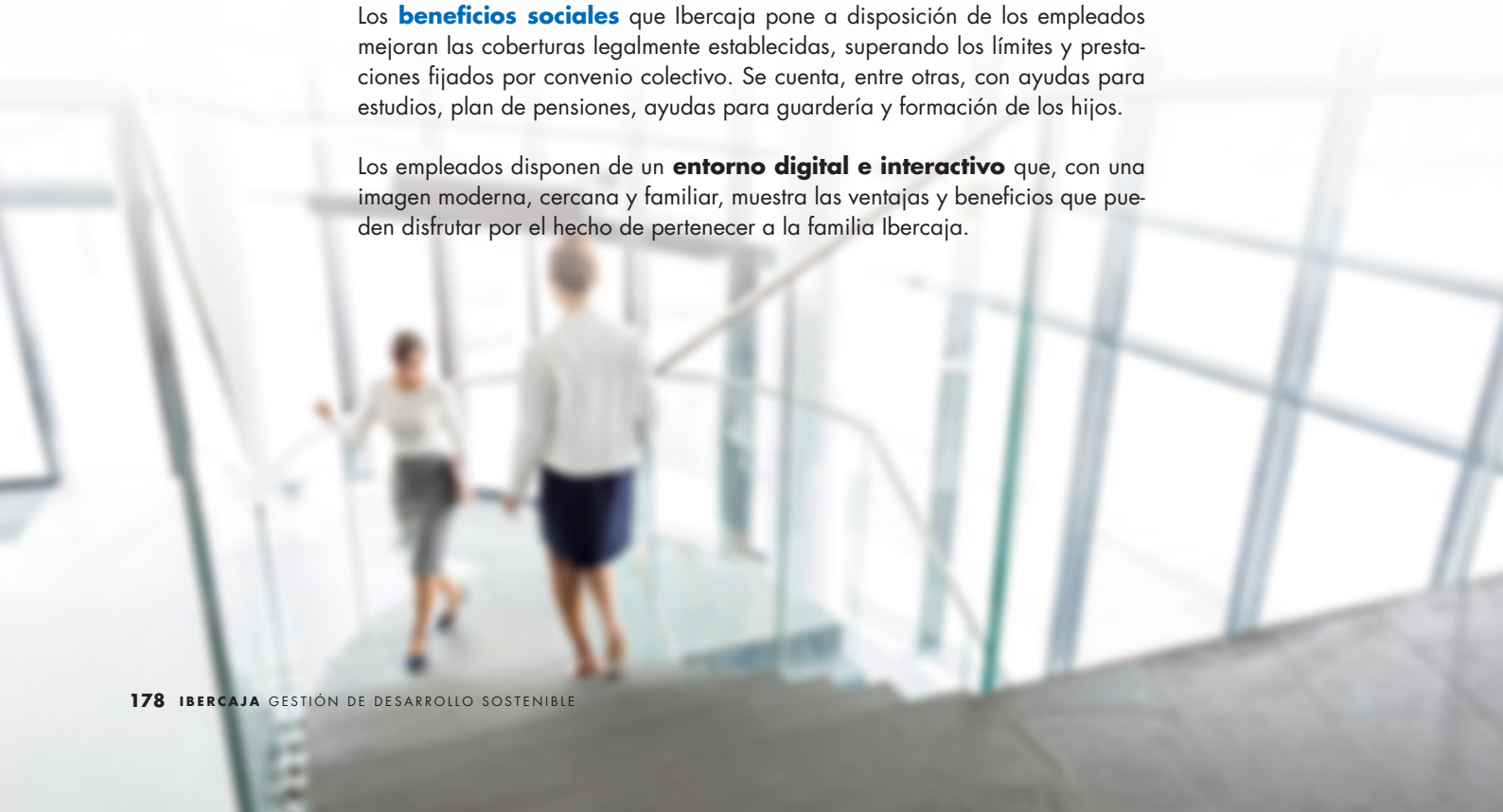
## POLÍTICA RETRIBUTIVA

*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 al 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.

Los empleados disponen de un **entorno digital e interactivo** que, con una imagen moderna, cercana y familiar, muestra las ventajas y beneficios que pueden disfrutar por el hecho de pertenecer a la familia Ibercaja.



## DIÁLOGO SOCIAL

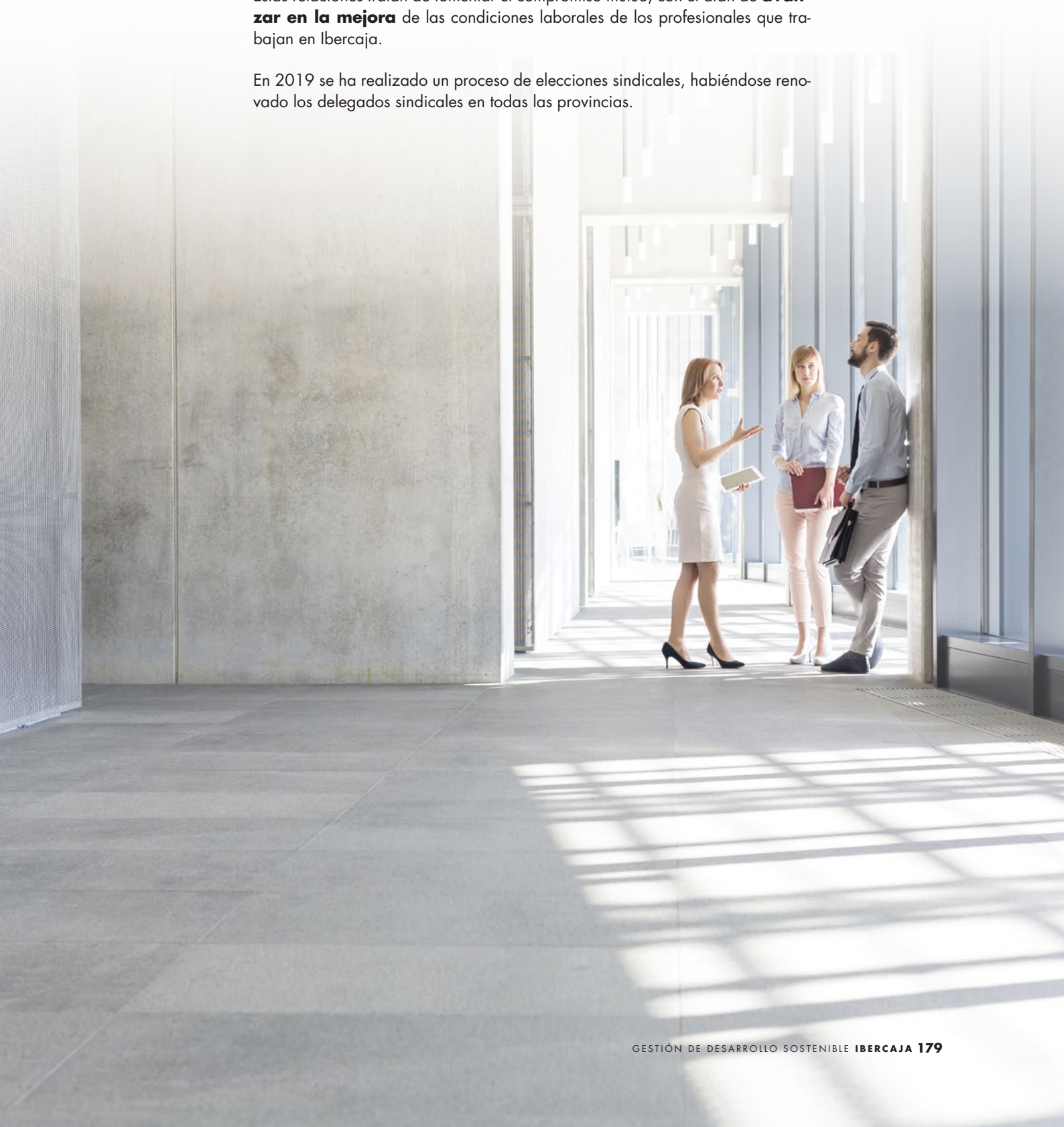
103-1, 103-3

*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 **197 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.

En 2019 se ha realizado un proceso de elecciones sindicales, habiéndose renovado los delegados sindicales en todas las provincias.



## PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

103-1, 103-2, 103-3

*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.*

**PERO VA MÁS ALLÁ: LA ENTIDAD ES CONSCIENTE DE LA IMPORTANCIA DE LA SALUD Y DEL BIENESTAR DE SUS PERSONAS EN SU MÁS AMPLIO SENTIDO, TENIENDO EN CUENTA:**

- La **salud** y **seguridad** en el entorno físico
- El cuidado de los **aspectos psicosociales**
- Creación de recursos de **salud personal**
- **Implicación** y **participación** en la comunidad

Por ello ha puesto en marcha el proyecto **Ibercaja Saludable**. Así, en 2019 se creó el **Equipo Saludable**, formado por empleados de diferentes áreas, con el objetivo de desarrollar un diagnóstico inicial y un plan de acción para fomentar los hábitos de vida saludables entre las personas de la Organización y generar una mejora continua.

Actualmente **se fomentan muchas iniciativas** en Ibercaja en **materia de bienestar para los empleados**: las realizadas por el Servicio de Prevención Propio (reconocimientos médicos, campañas preventivas, buenas prácticas de salud…), a través de las más de 15 secciones deportivas del Grupo Cultural, los talleres Healthy Space y Show Cooking que promueven un estilo de vida y alimentación saludables, o todos los cursos disponibles en la plataforma de gestión del Talento recogidos en un único programa "Yo, la clave de mi éxito" donde se contribuye a la adquisición de competencias necesarias y útiles tanto para el desarrollo profesional como para el personal.

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 prevención y de campañas de divulgación por distintos canales.



# COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

103-1, 103-2, 103-3, 102-9, 102-10, 102-15, 102-16, 102-43, 102-44

**CON EL FIN DE GARANTIZAR LA OBSERVANCIA DE PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES POR PARTE DE SUS PROVEEDORES 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.**



*Igualmente, los proveedores se* **comprometen** *a aplicar dichos principios y a* **impulsar su cumplimiento** *entre los terceros con quienes contrate.*

Así mismo, también **se obligan a cumplir y a hacer cumplir**, en su ámbito de influencia, la normativa de protección del medio ambiente vigente en cada momento; en particular, la de gestión de residuos, estableciendo y manteniendo una política empresarial de desarrollo sostenible, realizando sus mejores esfuerzos para avanzar en la mejora de sus prácticas medioambientales.

En 2019 se ha realizado un proceso de **homologación de los proveedores** más relevantes, 160, que suponen un total del **86%** del volumen total de expedientes de compra gestionados, de los cuales han renovado su homologación 111 y la han obtenido por primera vez 48.

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

**MÁXIMA CALIDAD**
DEL PRODUCTO Y SERVICIO

**EXPERIENCIA**
EN LA **RELACIÓN** Y **PRESTIGIO**
EN EL MERCADO

**DIVERSIFICACIÓN**
DE **SUMINISTRADORES**

**CONDICIONES ECONÓMICAS,**
CAPACIDAD DE RESPUESTA Y
RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

**CONCURRENCIA Y TRANSPARENCIA**
EN LA ELECCIÓN



La casi totalidad de los proveedores homologados tiene carácter nacional y sus contratos están formalizados bajo legislación española. Tanto la homologación de proveedores como la gestión de los contratos forman parte de los procedimientos de compras, se ajustan a unos criterios y objetivos normalizados e incorporan mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de los principios anteriormente expuestos y los compromisos asumidos.

La gestión administrativa derivada de estos procesos se realiza de forma electrónica, agilizando la gestión de los pagos y reduciendo los consumos de papel.

En noviembre de 2019, se ha puesto en marcha una herramienta de gestión de proveedores con un **nuevo Portal más evolucionado y completo**, que permite la mejora y sistematización de los procesos de homologación y gestión del riesgo proveedor, **facilitando las relaciones y la escucha activa de la Entidad con los proveedores.**




IBERCAJA TRASLADA SUS **PRINCIPIOS DE GESTIÓN RESPONSABLE**, SIENDO LA **INTERACCIÓN** Y EL **DIÁLOGO** LOS ASPECTOS CLAVES PARA POTENCIAR UNA RELACIÓN ESTABLE Y ENRIQUECEDORA CON SUS PROVEEDORES, BASADA EN LA ÉTICA, LA TRANSPARENCIA Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS PACTADOS.

Otro aspecto destacado en 2019 ha sido la entrada en vigor en Octubre de las **Directrices de Externalización (**Guidelines de Outsourcing) de la Autoridad Bancaria Europea (EBA), que establecen el marco de actuación para la gestión de los servicios externalizados y que requieren un nuevo marco de gobierno y gestión del riesgo proveedor.



# COMPROMISO CON ACCIONISTAS E INVERSORES

102-15, 102-43, 102-44

**NUESTRO RETO PARA RESPONDER A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACCIONISTAS E INVERSORES SE BASA EN ESTABLECER RELACIONES DE CONFIANZA BASADAS EN LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN TRANSPARENTE Y HONESTA.**



*En nuestra relación con actuales y potenciales accionistas e inversores es fundamental llevar a cabo* **actuaciones de interés** *y* **facilitar información** *adecuada y necesaria para su valoración.*

## 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

Durante 2019, Ibercaja ha seguido trabajando para lograr 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** a través de **dos canales principales:**

- La **web corporativa** es el canal principal para dar a conocer Ibercaja a los inversores. Esta página 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. A lo largo del año la web corporativa ha recibido **2,4 millones de visitas**.
- Adicionalmente, la Entidad cuenta con un canal destinado a las **consultas** de este colectivo a través del buzón **investors@ibercaja.es**. En 2019 Ibercaja ha recibido más de 275 contactos a través de este canal.

En el marco de la Hoja de Ruta de Sostenibilidad del Banco, se ha identificado como línea de trabajo potenciar la **comunicación del compromiso ASG de Ibercaja entre inversores** y agencias de rating, dando respuesta a su creciente interés y poniendo en valor los avances del Banco en la materia.

**LOS HITOS MÁS RELEVANTES PARA INVERSORES DURANTE 2019 HAN SIDO**

- La **venta de la cartera Ordesa** compuesta por créditos dudosos por importe de 534 millones de euros, lo que permitió a Ibercaja reducir en un 40% el saldo dudoso de crédito a empresas inmobiliarias y no inmobiliarias en Junio 2019.
- A cierre de año Ibercaja ha cumplido su objetivo público de **reducir su tasa de activos improductivos por debajo del 6%** vs. 8,8% registrado a cierre de 2018. La tasa de mora de Ibercaja vuelve a situarse claramente por debajo de la media sectorial.
- La Entidad **ha generado más de 80 puntos básicos de capital en el año**, situando su ratio de capital CET1 Fully Loaded en el 11,4%.

# COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE - TCFD

102-11, 102-12, 102-15, 102-19, 102-20, 102-30, 102-31, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3

**IBERCAJA, EN SU COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD, TRABAJA POR MEJORAR SU ENTORNO E IDENTIFICAR IMPACTOS DIRECTOS E INDIRECTOS DE SU ACTIVIDAD SOBRE EL MEDIOAMBIENTE, PARA POTENCIAR LOS POSITIVOS Y MINIMIZAR LOS NEGATIVOS.**



LA FIRMA DEL **ACUERDO DE PARÍS EN 2015** SUPUSO UN HITO HISTÓRICO EN LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO, FUNDAMENTAL PARA AVANZAR EN UN DESARROLLO BAJO EN EMISIONES Y SOSTENIBLE.

Gracias a este acuerdo adoptado por todos los países de la Convención Marco de Naciones Unidas, el cambio climático ha ganado importancia en la agenda internacional y gobiernos, instituciones y empresas se han comprometido para conseguir su objetivo global de mantener el aumento de la temperatura media mundial por debajo de 2ºC respecto a los niveles preindustriales, y continuar los esfuerzos para limitar ese aumento de la temperatura a 1,5ºC.

TAMBIÉN EN 2015 LA ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS ADOPTÓ UN NUEVO MARCO MUNDIAL DE DESARROLLO SOSTENIBLE: LA **AGENDA 2030**, QUE CONTIENE LOS **17 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**. LOS ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA NOS HEMOS COMPROMETIDO A APLICARLA, ALINEANDO ESFUERZOS PARA CONSEGUIR CUMPLIR LOS ODS.

El cambio climático es una realidad y sus efectos sobre la estabilidad económica y social son ya notables: su mitigación requiere del **compromiso de todos los agentes públicos y privados**, para lograr avanzar hacia una economía descarbonizada.

**ESTA TRANSICIÓN HACIA UNA SOCIEDAD MÁS SOSTENIBLE, EFICIENTE EN EL USO DE LOS RECURSOS Y CIRCULAR, TIENE IMPORTANTES IMPLICACIONES ECONÓMICAS Y LAS ENTIDADES FINANCIERAS TENEMOS UN PAPEL MUY RELEVANTE PARA QUE ESTO SEA POSIBLE**



**CANALIZANDO EFICIENTEMENTE EL CAPITAL** hacia actividades sostenibles



**IDENTIFICANDO IMPACTOS** positivos y negativos



**IDENTIFICANDO Y GESTIONANDO RIESGOS Y OPORTUNIDADES** derivadas del cambio climático

**IBERCAJA ES CONSCIENTE DE ELLO, Y HA DADO PASOS RELEVANTES, ASUMIENDO COMPROMISOS QUE ACTÚAN COMO PALANCA PARA MITIGAR LOS IMPACTOS DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO E IDENTIFICAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES:**



### IBERCAJA SE HA ADHERIDO A LA INICIATIVA FINANCIERA DEL PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE (UNEP-FI)

Que tiene como objetivo impulsar un sector financiero que contribuya lo más posible a lograr un planeta más sostenible. Esta alianza nos permite compartir conocimientos con otras entidades a nivel nacional, facilitando el avance en la gestión de la sostenibilidad.

### PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

Ibercaja firmó en octubre 2019 los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, que proporcionan el marco para un sistema bancario sostenible, alinean esfuerzos y facilitan pautas para su implementación.

### COMPROMISO POR EL CLIMA

Junto con otras instituciones financieras, Ibercaja firmó en diciembre, en el marco de la COP25, el **Compromiso por el Clima del sector financiero español**, un acuerdo para medir y reducir la huella de carbono de los balances y reducir el impacto climático de su actividad financiera, en línea con el Acuerdo de París.

De esta forma, Ibercaja se suma al Compromiso Colectivo de Acción Climática, promovido por las Naciones Unidas, para impulsar una economía sostenible y descarbonizada a través de nuestra actividad financiera.

### IBERCAJA SE ADHIRIÓ EN 2019 A LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD) PROMOVIDAS POR EL CONSEJO DE ESTABILIDAD FINANCIERA.

El objetivo de la TCFD es desarrollar un marco común de reporte, consistente, comparable y claro, para informar sobre el efecto que una actividad económica tiene sobre el clima, que facilite a los inversores la toma de decisiones.



## ADHESIÓN DE IBERCAJA A LA TCFD: LA INICIATIVA RECOMIENDA QUE SE INFORME SOBRE CUATRO ÁREAS PRINCIPALES

CUATRO ÁREAS A REPORTRAR

**GOBIERNO CORPORATIVO**

Reportar la gobernanza existente sobre oportunidades y riesgos relacionados con el clima

**GESTIÓN DE RIESGOS**

Cómo identifica, evalúa y gestiona la organización los riesgos relacionados con el cambio climático




**ESTRATEGIA**

Identificar los impactos de los riesgos y oportunidades del cambio climático en las áreas de negocio, la estrategia y la planificación financiera cuando sea material

**MÉTRICAS Y OBJETIVOS**

Informar sobre los indicadores y objetivos utilizados para evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático

Esta **adhesión es relevante** porque la implementación de las recomendaciones de la TCFD **ayudan a comprender los riesgos relacionados con el clima** y a tener en cuenta las posibles implicaciones del cambio climático en la estrategia comercial.

En el desarrollo de la **Hoja de Ruta de Sostenibilidad de Ibercaja** se están priorizando los aspectos ambientales (dentro de los factores ASG), dando respuesta a estas recomendaciones, sin olvidar los sociales y de gobierno corporativo, que necesariamente deben contemplarse en el proceso.

## A CONTINUACIÓN SE INCLUYEN LOS AVANCES REALIZADOS POR LA ENTIDAD EN LOS MESES DESDE SU ADHESIÓN:




### GOBERNANZA

Se ha definido la **estructura de gobierno interna** para la gestión de la sostenibilidad, revisando funciones del Comité de Sostenibilidad, presidido por el CEO. La Unidad de Marca, Reputación y Sostenibilidad ha sido designada por el Consejero Delegado para **coordinar las actuaciones del Equipo de Finanzas Sostenibles**, de carácter transversal e integrado por las principales áreas de negocio, en el desarrollo e implantación del Plan Integral de Sostenibilidad.

### ESTRATEGIA

Se ha incorporado, en los hitos del Plan Estratégico para 2020, la estrategia de sostenibilidad y la implementación del **Plan Integral de Sostenibilidad**, que priorizará los aspectos ambientales.

### GESTIÓN DE RIESGOS

El Área de Riesgo de Crédito y la Dirección de Control de Riesgos forman parte del Equipo de Finanzas Sostenibles. Se están analizando posibles **herramientas para la segmentación de la cartera de acuerdo a los riesgos climáticos.**

Entre las acciones priorizadas a realizar se incluyen:

- Análisis de impactos, para identificar impactos positivos y negativos de la actividad en el medioambiente.
- Identificación de riesgos relacionados con el cambio climático y la transición hacia una economía sostenible.
- Identificación de gaps y necesidades para desarrollar la taxonomía de la cartera de crédito.

El Banco participa en un grupo de trabajo sectorial de finanzas sostenibles, que identifica y analiza tendencias y nuevas publicaciones en materia de regulación.

### MÉTRICAS Y OBJETIVOS

**Inscripción en el Registro de Huella, Compensación y Proyectos de Absorción de CO2** del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Comunicación de emisiones de alcance 1 y 2 de los años 2016, 2017 y 2018. Se ha diseñado un **plan de reducción de emisiones** y se ha establecido como objetivo ser neutros en carbono en el año 2030.

## GESTIÓN AMBIENTAL INTERNA

*Nuestro compromiso con el medioambiente se materializa también en la* **gestión de los impactos directos** *de nuestra actividad y se desarrolla a través de los* **siguientes ejes**:

**POLÍTICA AMBIENTAL** Recoge los **principios de actuación** que rigen en la entidad en materia de medioambiente, que se centran en la gestión adecuada de los recursos y los residuos, la minimización de impactos en emisiones de CO2, la concienciación de los empleados en la protección ambiental y la difusión de las actuaciones realizadas entre clientes y proveedores para su sensibilización. Fue aprobada por el Consejo de Administración y se encuentra disponible en la web corporativa.

**PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN SOSTENIBLE** Entre ellos se encuentra el **respeto al medioambiente y la mejora continua** en la eficacia y desempeño ambiental de la organización.

**COMITÉ DE MEDIO AMBIENTE** A nivel directivo, es el encargado de **velar por su cumplimiento**.

**EQUIPO DE MEDIO AMBIENTE** Formado por 19 empleados voluntarios, se ocupa de **proponer, desarrollar e impulsar iniciativas** en el ámbito de la protección ambiental.

**SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)** Supervisado por el **Comité de Medio Ambiente**, cuenta con una Coordinadora y un presupuesto específico para su correcta evolución.

Implantado desde 2007, el SGA está certificado externamente por AENOR, que acredita la adecuación del edificio de servicios centrales a los requisitos de la **Norma ISO 14001:2015**. Como requisito de esta Norma, la Entidad tiene identificados los riesgos y oportunidades derivados del sistema, así como las acciones a abordar para cada riesgo. En 2019 Ibercaja ha superado la **auditoría de renovación del Sistema de Gestión Ambiental, en aplicación de esta norma.** La **certificación** del edificio sede avala la eficacia del Sistema de Gestión implantado conforme a la norma actualizada.


AENOR
Certificado del Sistema de Gestión Ambiental
IBERCAJA BANCO S.A.

**EN 2019 SE HA SEGUIDO AVANZANDO EN LA GESTIÓN AMBIENTAL CON ENFOQUE DE MEJORA CONTINUA**

- **Revisando y actualizando** los retos y oportunidades definidos en el Sistema.
- **Simplificando los procesos** operativos para incrementar su eficiencia.
- **Ampliando su enfoque**, de acuerdo al compromiso con la sostenibilidad de la Entidad, que implica un planteamiento de mayor alcance relacionado con la estrategia y el negocio.

**EN CUANTO A LAS PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN 2019 EN GESTIÓN AMBIENTAL INTERNA, DESTACAN:**

## EMISIONES

*A finales de año Ibercaja realizó los trámites para la* **inscripción de su huella de carbono** *de los años 2016, 2017 y 2018* **en el Registro de Huella, Compensación y Proyectos de Absorción de CO2** *del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, con el cálculo de las emisiones CO2 de alcance 1+2.*

EL **OBJETIVO** DE IBERCAJA ES SER **NEUTROS EN CARBONO PARA EL AÑO 2030**.

La Entidad ha diseñado un **plan de reducción de emisiones**, identificando aquellas medidas que pueden ser más efectivas para lograr dicho objetivo.

**ADEMÁS, HA SEGUIDO TRABAJANDO EN SU MINIMIZACIÓN CON ACCIONES COMO:**

› Con el objetivo de reducir las emisiones asociadas al consumo de combustible (gasolina y diésel) de los vehículos que forman parte de la flota de Ibercaja (un total de 20), se ha puesto en marcha un **plan de sustitución por vehículos híbridos**. Cada año se evaluará la eficacia de la medida y el impacto en la huella de carbono. Durante 2019 ya se han adquirido 7 vehículos sostenibles con etiqueta ECO y uno híbrido enchufable.

› Además, está previsto implantar un proyecto piloto de **"carsharing"**, un servicio de **uso compartido de vehículos sostenibles** para los empleados del Grupo Ibercaja.

› Durante 2019 se ha continuado con la **sustitución de rótulos**, cartelerías e iluminación de oficinas por otros con **LED**, para reducir el volumen de emisiones.

› **Trabajo en movilidad**: el avance de las nuevas tecnologías y el uso de herramientas informáticas a través de dispositivos móviles que incorporan herramientas de trabajo colaborativo, permiten acortar distancias entre compañeros y realizar reuniones de **trabajo de manera descentralizada**, sin necesidad de realizar desplazamientos físicos. La implementación de esta medida supone una reducción de kilometraje por desplazamientos de empleados, reduciendo las emisiones de GEI.



## EFICIENCIA ENERGÉTICA

› En su compromiso de lograr la mayor eficiencia energética, el Banco continúa con la instalación y renovación de **equipos de climatización de alta eficiencia energética.**

› El total del **consumo de energía eléctrica en Sede Central procede de fuentes renovables** con garantías de origen certificadas por la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia).

› En el diseño y creación de nuevos centros y espacios, como por ejemplo Ibercaja Xplora e Ibercaja CoffeeWork, se tiene en cuenta un **consumo energético eficiente, uso de mobiliario que respeta el medioambiente y el reciclado selectivo de residuos.**

## ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

› La Entidad trabaja en una **correcta segregación de los residuos** generados, asegurándose en todo momento del destino de cada uno de ellos.

› La gestión de residuos se consolida centralizadamente, contando con la figura del **Coordinador de Gestión de Residuos.**

› Adopción de medidas encaminadas a la **reducción de consumo de papel y de residuos** mediante la eliminación de armarios en algunas plantas y de impresoras en el puesto de trabajo. Se ha iniciado también un proceso de eliminación paulatina de las papeleras individuales en los puestos de trabajo, con el fin de fomentar la clasificación y reciclaje de los residuos generados internamente.

› Durante 2019 se ha **extendido a todas las oficinas el sistema de impresión centralizado**, ya implantado en Sede Central y territoriales, que permite optimizar el número de máquinas, reducir el coste energético y reducir el consumo de papel.

› Durante 2019 se ha continuado impulsando el proyecto **"Tapones para una Nueva Vida"**, llevado a cabo por **Fundación Seur**, cuya finalidad es doble: por un lado, se ayuda a niños con problemas de salud; por otro, se fomenta la recogida selectiva de plástico, entregando todos los tapones recogidos a una planta de reciclado, dándoles una nueva vida. Este año se han recogido más de 350.000 tapones, que han permitido evitar más de 900 kg. de emisiones de $CO_2$ a la atmósfera.

› Se ha continuado con las labores de **sensibilización y concienciación de colaboradores** para trasladar la importancia de reducir el impacto ambiental que generamos en todas las fases de la cadena de valor y 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.

› Se continúa con la política de **reutilización del mobiliario**, reacondicionándolo y evitando así residuos innecesarios. En aquellos casos en los que es factible, se dona a entidades sociales que pueden dar un nuevo uso a los mismos, complementando así el enfoque medioambiental con la ayuda a la sociedad.

› Se han realizado actuaciones para fomentar el conocimiento y concienciación entre los empleados de la importancia de la **Economía Circular**.

## EQUIPOS DE MEDIOAMBIENTE

*El Sistema de Gestión Ambiental cuenta con un equipo impulsor de iniciativas, el* **Equipo de Medioambiente**, *formado por voluntarios de distintas unidades, que proponen y desarrollan posibles actuaciones en el ámbito de la protección medioambiental, impulsando su puesta en marcha.*

Este año se ha iniciado un proyecto para analizar el uso del plástico en Ibercaja. Para ello se créo el **EQUIPO SIN PLÁSTICOS**, formado por personas comprometidas con el medioambiente, que de forma voluntaria se reúnen y trabajan con un doble objetivo:




- **Mejorar la utilización del plástico en la Entidad,** proponiendo soluciones que utilicen materiales reciclados o más reciclables y analizando cómo reducir su uso en la medida de lo posible.
- **Sensibilizar** a toda la organización en el uso responsable de los recursos, tanto en su actividad profesional como en sus hábitos personales de consumo, extendiendo las buenas prácticas a las familias y a la sociedad.

En 2019, a iniciativa del **EQUIPO RINCÓN VERDE**, Ibercaja Banco y su Grupo Financiero se sumaron a la iniciativa solidaria **TeloReciclo**, un proyecto social de autoempleo y de reciclaje de teléfonos móviles, realizado por trabajadores de Atades (Asociación Tutelar Aragonesa de Discapacidad) con discapacidad intelectual.

Gracias a esta iniciativa se recogieron 721 móviles, con un **triple beneficio**:

- **Generar oportunidades de trabajo** a personas con discapacidad intelectual.
- **Proteger el medioambiente**, reciclando los materiales de los móviles que ya no se utilizan.
- **Colaborar con Atades**: por cada móvil que se done, Atades recibe una cantidad de dinero que se invertirá en proyectos sociales de la entidad.

Como propuesta del Equipo de Medioambiente, en 2019 se creó el **Buzón de Sugerencias Medioambientales**, con el fin de canalizar las inquietudes de todos los empleados de Ibercaja en temas relacionados con la sostenibilidad y mejor gestión de los recursos, con el objetivo de reducir nuestro impacto en el planeta.



## COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

*Durante 2019 se ha continuado con la importante labor de comunicación y sensibilización para la protección del medioambiente. Para potenciarla, se desarrolló un* **calendario de "comunicación ambiental"**, *identificando las temáticas a desarrollar cada mes, alineadas con los objetivos ambientales de la entidad y sumando a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:*




**Internamente** es fundamental transmitir y comunicar el **compromiso de Ibercaja con el medio ambiente**, así como la importancia de cuidar y preservar nuestro entorno en nuestras actuaciones, para multiplicar la efectividad de la gestión ambiental de la Entidad a través de las personas que forman Ibercaja y sus familias. Para ello, hemos utilizado todos los canales disponibles para compartir este mensaje internamente: Información Diaria, Pantallas instaladas en la zona de descanso CoffeeWork, la revista cuatrimestral Crónica, etc.

También se ha fomentado la sensibilización ambiental entre los empleados a través de la comunicación de la **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, TRASLADAMOS A LA SOCIEDAD NUESTRO COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL Y LLEVAMOS A CABO UNA LABOR DE SENSIBILIZACIÓN A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DISPONIBLES:**

› La **Web Corporativa** dedica un apartado a esta materia, difundiendo la Política Ambiental, así como las iniciativas y actuaciones llevadas a cabo, nuevas alianzas y compromisos en materia medioambiental, etc.

› Una vez al año, coincidiendo con este **Informe Anual**, se hacen públicos indicadores conforme a los estándares de la **Global Reporting Initiative (GRI),** verificados externamente, y se informa en el Estado de Información no Financiera del Informe de Gestión.

› **Mensajes de sensibilización** en **redes sociales**, organización de jornadas y seminarios, etc.






## FORMACIÓN

*Durante 2019 se han realizado* **jornadas formativas**, *enfocadas a las personas que tienen implicación, de una u otra manera, en la* **gestión ambiental de la Entidad**: *Equipo Sin Plásticos, miembros del Comité de Medioambiente y Unidades implicadas.*

La primera se realizó en mayo con el objetivo de ahondar en qué es la **Huella de Carbono**, cómo se mide, qué es la huella corporativa, oportunidades de mejora, etc.

La segunda jornada se celebró en octubre, enmarcada dentro del proyecto liderado por el Equipo Sin Plásticos, con el objetivo de **conocer mejor qué son los plásticos de un solo uso**, cuál es su ciclo de vida, qué impacto causan en el medioambiente, cómo podemos mejorar la situación actual, etc.

También se realizaron varias sesiones formativas para el **equipo de mantenimiento** de las instalaciones.





## **OTRAS ACTUACIONES** VINCULADAS AL CUIDADO DEL ENTORNO:

› **Impulso Solidario, nueva categoría de Medio Ambiente**: este año se ha celebrado la 3ª edición de Impulso Solidario, una iniciativa interna que promueve la solidaridad y el compromiso de las personas que forman parte del Grupo Ibercaja, apoyando proyectos que mejoren la sociedad. Por primera vez se ha incorporado la categoría de **Medioambiente**, con el fin de apoyar proyectos que promuevan el cuidado y protección del medio natural y fomenten el desarrollo sostenible, presentados por los empleados del Grupo Ibercaja.

› Ibercaja ha participado, como en años anteriores, en la **iniciativa "Hora del Planeta"**, el mayor movimiento global contra el cambio climático y la defensa de la naturaleza, impulsado por WWF (World WildLife Foundation)

› Ibercaja forma parte de la **#ComunidadPorElClima**, para la concienciación y difusión de buenas prácticas ambientales que sumen a la sostenibilidad del planeta.

› **COEPLAN**: Ibercaja ha renovado su compromiso con COEPLAN (Coalición de empresas por el planeta), una iniciativa puesta en marcha por ECODES con el fin de promover entre las empresas aragonesas una economía baja en carbono y circular.



**ASÍMISMO, IBERCAJA TIENE MUY PRESENTES LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE SUS CLIENTES, QUIENES SON CADA VEZ MÁS SENSIBLES AL CUIDADO DE SU ENTORNO, LOS FACTORES SOCIALES Y LA SOSTENIBILIDAD Y DEMANDAN PRODUCTOS QUE TENGAN EN CUENTA ESTOS FACTORES.**

Por ello, ha ampliado su gama de productos con perfil de **Inversión Socialmente Responsable**, poniendo especial énfasis en el impulso de la **sostenibilidad ambiental**:

**PLANES DE PENSIONES: IBERCAJA PLAN DE PENSIONES SOSTENIBLE Y SOLIDARIO E IBERCAJA EUROPA SOSTENIBLE.**




En ambos casos, se trata de instrumentos de inversión que invierten en renta variable o renta fija de emisores con un marcado vínculo con la sostenibilidad: gestión del agua, energías renovables, eficiencia medioambiental de procesos, bonos verdes y sociales o bien por compañías con un adecuado desempeño en términos ASG.

Como parte del compromiso de Ibercaja Pensión con los partícipes del **Plan Ibercaja de Pensiones Sostenible y Solidario** de destinar el 20% de la comisión de gestión a proyectos sociales y medioambientales, la compañía realizó en 2019 donaciones para proyectos medioambientales, como la conservación de la Amazonía en Madre de Dios (Perú), lo que ha permitido comprar créditos de carbono equivalentes a compensar 1.775 toneladas de CO2.

**FONDOS DE INVERSIÓN: FONDO IBERCAJA SOSTENIBLE Y SOLIDARIO E IBERCAJA MEGATRENDS FI.**

A la hora de seleccionar los activos en los que invierten estos productos, se tiene en cuenta, además del tradicional análisis fundamental de la empresa, el perfil social, medioambiental y de gobierno corporativo de las compañías.

El Fondo Ibercaja Megatrends es un fondo de renta variable internacional que invierte en grandes tendencias actuales como la mejora de la calidad de vida, crecimiento digital y medioambiente y sostenibilidad.



# COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

103-1, 103-2, 103-3, 102-15, 102-43, 102-44, 413-1

**EN IBERCAJA CREEMOS EN UN MODELO DE BANCA BASADO EN EL COMPROMISO SOCIAL, EN LAS FINANZAS RESPONSABLES QUE IMPULSEN EL CRECIMIENTO SOCIOECONÓMICO CON CRITERIOS SOSTENIBLES, PARA AVANZAR HACIA LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.**



*Nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa hace explícitos los compromisos de Ibercaja con la sociedad, en el camino hacia la sostenibilidad:*

## 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 nacionales e internacionales que velan por el desarrollo sostenible, los derechos humanos, el buen gobierno, el compromiso ético y la lucha contra la corrupción.

EL GRUPO IBERCAJA TIENE MUY PRESENTE SU COMPROMISO CON LA SOCIEDAD EN TODAS SUS ACTUACIONES, TANTO A TRAVÉS DE LA **ACTIVIDAD FINANCIERA** COMO A TRAVÉS DE SUS **FUNDACIONES ACCIONISTAS**, A QUIENES REVIERTE UNA PARTE SIGNIFICATIVA DE SUS BENEFICIOS, QUE SE DESTINAN A **ACTUACIONES DE CARÁCTER SOCIAL**.

## LAS ACTUACIONES MÁS DESTACADAS LLEVADAS A CABO EN EL ÁMBITO SOCIAL EN 2019 HAN SIDO:

### EDUCACIÓN FINANCIERA

*Potenciar la* **inclusión financiera** *a través de la formación es uno de los* **principales objetivos** *de Ibercaja.*

El **Programa de Educación Financiera** alcanzó en 2019 su sexta edición convertido en un complemento idóneo para incrementar la cultura financiera de los ciudadanos, con talleres y jornadas de finanzas básicas para escolares y actividades para público general que contaron con la participación de **3.418 personas**.

Gestionado por Fundación Ibercaja, el programa da respuesta desde 2013 al compromiso del Ibercaja Banco con el Plan de Educación Financiera Nacional, liderado por del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con el objetivo de promover una **alfabetización financiera básica para todos los ciudadanos**.

El programa se lleva a cabo de forma global en todas las provincias donde Fundación Ibercaja desarrolla su actividad y se extiende a todo el territorio nacional a través de la plataforma **aulaenred.ibercaja.es**. La voluntad del programa es cubrir un amplio espectro de la población, desde escolares de 5º de primaria a población adulta, adaptando en cada caso tanto el contenido como el tipo de actividad y la metodología utilizada.



## VOLUNTARIADO

*Ibercaja impulsa entre sus trabajadores en activo y empleados jubilados la* **participación en actividades solidarias** *que contribuyen a lograr una* **sociedad más sostenible e inclusiva**.

Gestionado por la Fundación, este programa busca, a través de la implicación y motivación de los voluntarios, **favorecer la igualdad de oportunidades en la sociedad,** mejorar la calidad de vida de las personas, preservar el entorno natural o impulsar la cohesión y el desarrollo social, a través de iniciativas propias o en colaboración con otras instituciones y entidades.

**ENTRE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LOS VOLUNTARIOS DE IBERCAJA EN 2019 DESTACAN:**

- La celebración del **Día Solidario de las Empresas**, en la que comparten diferentes actividades de voluntariado corporativo con el objeto de visualizar el poder de cambio que este colectivo tiene en la sociedad.
- La tradicional **Recogida de alimentos**, en diez ciudades diferentes, colaborando este año por primera vez en Valencia.
- La **Carrera Ibercaja por la Integración en Zaragoza**, que en esta edición cumplía su 40 aniversario.

En 2019, un total de **347 voluntarios** se implicaron en actividades solidarias, que se llevaron a cabo en Zaragoza, Huesca, Guadalajara, Logroño, Madrid, Burgos, Badajoz, Sevilla y Valencia, dedicando en total más de **2.000 horas a la sociedad.**











## MOVILIDAD SOSTENIBLE Y MOBILITY CITY

**Mobility City** *es una iniciativa de Fundación Ibercaja apoyada por el Gobierno de Aragón, que aspira a situar a Zaragoza y a Aragón como referencia sobre la* **nueva movilidad** *y la transformación de las industrias y sectores asociados, en la que colaboran instituciones y empresas referentes de nuestra economía.*

La sociedad pública Expo Zaragoza Empresarial dio luz verde en noviembre para que comiencen las obras del emblemático **Pabellón Puente**, trabajos que convertirán a Mobility City en un gran contenedor dedicado a la **movilidad sostenible**.

La pretensión es utilizar el espacio central como centro expográfico sobre ingenios y soluciones de movilidad y los medios de transporte, y la organización de exposiciones temporales. En los dos cuerpos laterales del Pabellón Puente se habilitarán módulos expositivos para mostrar distintos aspectos de la ciudad inteligente y la movilidad sostenible.

**EN TORNO A ESTE PROYECTO GLOBAL DE MOVILIDAD SE DESARROLLARON MUCHAS INICIATIVAS DURANTE 2019, ENTRE LAS QUE DESTACAN:**

### Ciclo Mobility

Ciclo de conferencias para **divulgar a la sociedad la movilidad sostenible**, con ponentes del máximo nivel.

### Becas coworking Mobility City

Han permitido a siete startups instalarse gratuitamente durante un año en el nuevo espacio **"Coworking Mobility City"** ubicado en La Terminal de Etopía, para desarrollar sus proyectos de movilidad.

### Test Área de Mobility City

Es una **zona de pruebas, de divulgación y aprendizaje** en la que la ciudadanía podrá conocer las nuevas fórmulas y vehículos de la movilidad personal, sostenible y compartida (patinetes eléctricos, segways, bicis eléctricas...)

### Premios Mobility City

Impulsados por Ibercaja y su Fundación, quieren fomentar la búsqueda de soluciones que permitan avanzar tecnológicamente y reducir el impacto en el medio ambiente. **Identifican las mejores prácticas en movilidad sostenible**.

### Mesa de la automoción de ANFAC

Esta iniciativa sirvió para poner en común la **visión estratégica de la movilidad** de las empresas automovilísticas en el país.

### Innovation Days

En 2019 se organizaron dos cumbres en Zaragoza y Madrid, conocidas como Innovation Day, en las que los socios de Mobility City pudieron **conocer a los emprendedores más disruptivos** del campo de la movilidad.

### Cátedras Mobility City y Mobility Experience

Creadas en colaboración con la Universidad de Zaragoza y la Universidad de San Jorge, se centran en el campo de las comunicaciones móviles e inalámbricas, relacionadas con el **concepto de vehículo conectado** y en actividades de docencia e investigación.

### Semana Europea de la Movilidad

El Ayuntamiento de Zaragoza organizó del 15 al 22 de septiembre la Semana Europea de la Movilidad, con el lema **"Camina con nosotr@s. Caminar y pedalear de forma segura"** con la colaboración de Mobility City. Durante la semana se organizaron charlas y mesas redondas en el Patio de la Infanta y se abordaron temas como el nuevo transporte público, las nuevas propulsiones, soluciones en movilidad individual y compartida, el diseño de las ciudades y su mobiliario o la distribución de mercancías.

**Mobility concluye 2019 con 33 miembros, ya que seis nuevas entidades se han sumado este año al proyecto.**



## ECOSISTEMA + EMPRESA

*Esta iniciativa de* **Ibercaja Banco y Fundación Ibercaja** *permite impulsar la innovación en las empresas.*

Se trata de un **punto de encuentro e interacción entre empresarios**, **profesionales y directivos**, que provienen tanto de startups como de grandes compañías, cuyo objetivo es crear un entorno empresarial más innovador y activo, fundamentado en la premisa de que el conocimiento compartido y la colaboración ayudan a las empresas a llegar más lejos. Como novedad, este año se han incorporado actividades enfocadas a la innovación social.

Más de **2.300 usuarios**, de más de **850 empresas** han participado en actividades del Ecosistema Más Empresa. Un ecosistema que cuenta con **más de 40 partners** referentes nacionales e internacionales.

## EMPLEA-T Y EMPRENDE

*El programa* **Emplea-t y Emprende** *ofrece una guía completa para que la creatividad y el empuje emprendedor no se detengan en una sociedad que demanda cada día con más fuerza nuevas fuentes de trabajo, innovación, productos y servicios.*

El programa cuenta con un método avalado por sus excelentes resultados, que consiste en una **formación práctica y vivencial impartida por emprendedores** con amplia experiencia y trayectoria y con acceso a un equipo de mentores de primer nivel para trabajar individualmente el desarrollo de cada iniciativa. Emplea-t y Emprende plantea un recorrido integral dividido en **varios niveles formativos** por todas las fases de desarrollo de un proyecto empresarial. El programa se fortalece con la presencia en espacios de aceleración y coworking en todas las provincias en las que se imparte el programa.



## CAMPUS IBERCAJA DESARROLLO EMPRESARIAL

*El Campus Ibercaja de Desarrollo Empresarial acerca a las empresas los* **mejores programas en aprendizaje y desarrollo permanente**.

Gracias a su red de alianzas con entidades, empresas y profesionales, ofrece programas de formación y servicios especializados en sus instalaciones, a la vez que promueve iniciativas y eventos que favorecen la transformación, innovación y el crecimiento del tejido empresarial.

## EMPRESAS SALUDABLES

*Como novedad de 2019, Fundación Ibercaja ha presentado el "***Programa Por ti"** *que persigue* **mejorar el bienestar físico y mental** *de los trabajadores e implementar hábitos saludables dentro y fuera del entorno laboral. Este programa se realiza en colaboración con Quirón Salud y cuenta también con la participación de Ibercaja Banco.*

## TICVOLUCIÓN

*Fundación Ibercaja y Fundación Hiberus han creado en 2019 el programa "Ticvolución" con el objeto de* **reducir la brecha** *existente entre la* **oferta de empleos** *disponible en el* **sector tecnológico** *y la demanda de profesionales con un perfil adecuado.*

El proyecto ofrece una completa programación de actividades y servicios que busca involucrar a todos los actores en la transformación digital y ayudarles a aprovechar sus oportunidades



## EDUCAR PARA EL FUTURO

*Bajo el lema "La química de la educación", Fundación Ibercaja puso en marcha en 2019 la octava edición del Programa Educar para el Futuro, un ambicioso* **foro de debate sobre innovación educativa** *abierto a todos los agentes implicados en el sector para compartir conocimientos y experiencias y un entorno de buenas prácticas.*

En la edición de 2019 han participado más de **4.000 personas**, en las más de **55 actividades** compuestas por: conferencias y edulabi (talleres, webclass, workshops o seminarios).

El **objetivo** de esta edición fue abordar las relaciones que se establecen entre todos los agentes implicadas en el sector: **familia y escuela** (familia+escuela= educación$^2$). Se ha dirigido a profesores, padres y educadores y se ha desarrollado en los Centros de Ibercaja en Aragón, La Rioja y Guadalajara. Por tercer año consecutivo ha contado con el reconocimiento y homologación del Gobierno de Aragón en todas las actividades, incluidas las retransmitidas en streaming.

## APRENDIENDO A EMPRENDER

*Fundación Ibercaja* **acerca la cultura emprendedora a las aulas** *a través del Programa Aprendiendo a Emprender, en el que estudiantes de 5º y 6º de Primaria desarrollan su propio proyecto empresarial a lo largo de todo un curso escolar.*

La creación de una cooperativa les permite adquirir y aplicar conocimientos de organización y gestión empresarial, al tiempo que trabajan otras competencias como el trabajo en equipo o la resolución de problemas mediante el uso de metodologías activas de aprendizaje. Todo el trabajo culmina en un **mercado de cooperativas** que se celebra a final de curso, donde los centros participantes venden los productos que han fabricado previamente.



## PROGRAMAS DIDÁCTICOS

*Desde hace tres décadas, los Programas Didácticos Ibercaja* **complementan la educación de los más jóvenes** *a través de diferentes* **actividades adaptadas** *a las distintas etapas educativas, en materias clave como educación financiera, arte, ciencia, tecnología, idiomas o medio ambiente.*

Se dirigen a alumnos de 3 a 18 años y disfrutan de una excelente acogida como demuestran los **más de 41.637 participantes** durante el curso 2018-2019. En total se desarrollaron más de **87 actividades en 7 provincias**, entre talleres, conciertos y exposiciones didácticas.

## CONVENIOS CON LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

*La Universidad de Zaragoza, Fundación Bancaria Ibercaja y Fundación Caja Inmaculada han firmado un* **convenio de colaboración** *para fomentar la investigación y la movilidad de estudiantes.*

Fundación Ibercaja ha aportado **100.000 € para impulsar el desarrollo social y económico** a través de la financiación de proyectos de investigación y estancias en el extranjero. Otros **188.000 €** se han destinado a **otros convenios** con la Universidad, entre los que destacan la Cátedra de Innovación Bancaria 2019 y la Cátedra de Movilidad.



## INTEGRACIÓN LABORAL Y DIVERSIDAD

*Ibercaja apoya la* **integración laboral** *de* **personas con discapacidad** *para lograr una sociedad más igualitaria e integradora.*

La Entidad cuenta en su plantilla con **53 empleados** con discapacidad reconocida. En 2019 ha destinado más de **400.000 euros** a la contratación de Centros Especiales de Empleo para el suministro de material o servicios, como CEE Fundación Juan XXIII, CEE Oliver, S.L. o CEE Sesé Integra Norte.

Además, durante el año se realizaron **donaciones** por valor de más **260.000 euros** para Fundaciones cuyo objetivo es la integración laboral de personas con discapacidad. En concreto, se ha colaborado con Fundación Human Age Institute, Fundación Adecco y Fundación Juan XXIII.

## HELPING BY DOING

*En 2019 Ibercaja ha entrado a formar parte de la* **Red de Empresas Responsables**, *impulsada por Helping by Doing, entidad sin ánimo de lucro cuyo fin es movilizar a las organizaciones para que implanten un modelo estratégico y transversal en el que la responsabilidad social sea un eje fundamental.*

En el año la Entidad se ha implicado en varias iniciativas, como la **VI Muestra Mejores** (Muestra Empresarial para Jóvenes en Riesgo de Exclusión), un taller de oratoria para empresas responsables y la cesión de espacios del banco de manera gratuita.



## IMPULSO SOLIDARIO

*Impulso Solidario es una iniciativa que permite* **vivir en primera persona el compromiso social** *del Grupo Ibercaja.*

Este proyecto tiene como **objetivo impulsar una responsabilidad social activa y participativa**, en la que sean los propios equipos quienes propongan y seleccionen con sus votos los proyectos sociales a apoyar, convirtiéndose en sus mejores embajadores. Se trata de una convocatoria abierta a todas las personas que forman Ibercaja: empleados de banco, grupo financiero y fundación con inquietudes solidarias, que pueden presentar aquellos proyectos sociales con los que están especialmente sensibilizados o implicados, explicando en qué consisten y porqué consideran importante apoyarlos.

Como novedad de este año se ha incluido la **categoría de medioambiente**, que refleja el compromiso de Ibercaja con el entorno y que se suma a las categorías existentes de **enfermedad, discapacidad e integración**.

Dentro de cada categoría, el proyecto más votado recibe una ayuda de 10.000 euros y el segundo más votado recibe 5.000 euros para contribuir en su desarrollo. En esta tercera edición se han presentado un total de 69 proyectos y los empleados otorgaron un total de 6.269 votos.

imPULSO Solidario






## CONVOCATORIA DE PROYECTOS SOCIALES

*Programas que mejoran la empleabilidad de las personas, que generan oportunidades reales de inserción social y laboral o que cubren las necesidades básicas de colectivos en situación o en riesgo de exclusión, son los destinatarios de la* **Convocatoria Ibercaja de Proyectos Sociales**, *que en su decimocuarta edición ha destinado* **866.500 euros** *a 319 propuestas, que han beneficiado a* **197.540 personas**.

La convocatoria que Fundación Ibercaja ha lanzado en todo el territorio nacional amplía su alcance con la colaboración de las fundaciones accionistas: Fundación CAI en Aragón, Fundación Caja Badajoz en Extremadura y Fundación CajaCírculo en Castilla y León, convirtiéndose en un ejemplo de eficacia y transparencia de las ayudas al tercer sector.

Además de proporcionar ayuda directa a proyectos sociales, Fundación Ibercaja colabora con entidades del tercer sector en programas y actividades que dan una respuesta concreta a las necesidades de determinados colectivos como familias de escasos recursos, personas mayores, jóvenes fuera del sistema educativo o personas con discapacidad.

**Estos son los principales programas sociales** con los que Fundación Ibercaja ha mantenido su compromiso en 2019: Escuela de Hostelería TOPI de Fundación Picarral, Sumando Empleo de Cáritas Autonómica de Aragón, Plan de Prevención de Fundación Centro Solidaridad, Agencia de Colocación de Fundación DFA, premios Aragón Solidario con Heraldo de Aragón, Premio a las buenas prácticas ciudadanas con Ebrópolis y CERMI Aragón, a través del concurso de pintura y escultura "Trazos de igualdad".

## COOPERACIÓN INTERNACIONAL

*Más allá de su territorio de actuación, Fundación Ibercaja se compromete con el* **cumplimiento efectivo** *de los* **Derechos Humanos** *de la población de los países en vías de desarrollo.*

En 2019 la entidad ha realizado una nueva convocatoria de **ayudas a proyectos de cooperación internacional** destinada a las ONG de cooperación al desarrollo que trabajan en los campos de la educación, la salud y el acceso a agua potable y saneamiento, ejes básicos de realización individual y comunitaria en las zonas del mundo más desfavorecidas.

## IMPUESTO DE SOCIEDADES SOLIDARIO

*Además este año, como una muestra más de su* **compromiso con las personas y la sociedad**, *Ibercaja ha destinado el 0,7% de la cuota íntegra del Impuesto de Sociedades a fines sociales, sumándose así a la iniciativa puesta en marcha en 2019 por el Gobierno de España y distintas plataformas sociales de ayuda y colaboración.*

## INICIATIVAS SOLIDARIAS EN NAVIDAD

### CAMPAÑA "UNA SONRISA POR NAVIDAD"

*Ibercaja ha participado por tercer año en la campaña organizada por la entidad sin ánimo de lucro Cooperación Internacional* ***"Una Sonrisa por Navidad"****, cuyo objetivo es conseguir, a través de la solidaridad de todas las personas que formamos Ibercaja, juguetes nuevos para regalar en Navidad a niños en riesgo de exclusión.*

En esta edición han participado todas las Direcciones Territoriales, con puntos de recogida de regalos en Barcelona, Valencia, Burgos, Logroño, Badajoz, Guadalajara, Madrid, Sevilla y Zaragoza. En esta Navidad los empleados de Ibercaja aportaron **521 regalos** **que fueron distribuidos a familias sin recursos.**



### VISITAS GUIADAS BELÉN

*Desde hace más de 30 años Ibercaja expone un* ***gran belén*** *en su sede central de Zaragoza, en Plaza Paraíso, para que pueda ser visitado por todos los ciudadanos que lo deseen.*

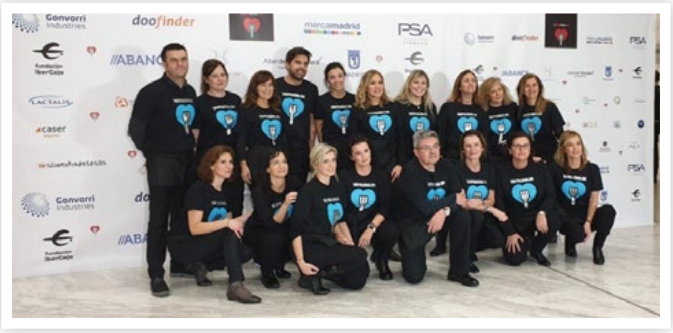
Es un belén que ocupa más de 50 $m^2$ y lo componen unas 200 figuras, fabricadas por artesanos belenistas. Durantes las fechas de Navidad se organizan **visitas guiadas por voluntarios** de la Entidad, para niños con necesidades especiales. Este año visitaron el belén, entre otras entidades, el Colegio La Purísima de Niños Sordos, Fundación ASPACE, Fundación Down, ASPANOA (Asociación para Niños con Cáncer) o Fundación La Caridad.



## TE INVITO A CENAR

*Esta iniciativa solidaria, que por primera vez contó con* **Voluntariado Ibercaja**, *se llevó a cabo en Madrid y permitió celebrar una* **cena de Navidad** *para más de* **1.000 personas sin recursos.**

Contó con más de **500 voluntarios** de diferentes empresas y fue una experiencia inolvidable y enriquecedora para todos los que participaron.




## CONCURSO DE DIBUJO

*Un año más se celebró el* **concurso de dibujo** *para* **hijos de empleados** *del Grupo Ibercaja, con edades entre 3 y 12 años.*

Este año la temática del concurso reflejó el compromiso de la Entidad con la sostenibilidad: **"En Ibercaja nos preocupamos por el cuidado del medioambiente y por dejar un mundo mejor a las futuras generaciones"**.

Para fomentar la solidaridad entre los más pequeños, este año se colaboró con **Unicef** y sus **"regalos azules"** que cada participante elegía para un niño en situación difícil en otro lugar del mundo. En total se lograron enviar 245 kits de supervivencia, 77 kits de educación y 75 kits de juegos.

unicef






## DESARROLLO DEL TERRITORIO

### RED DE CENTROS

*Fundación Ibercaja se abre a la ciudadanía a través de sus diferentes* **centros culturales**, *altavoz de sus propuestas y rostro visible de las personas que hacen posible la labor de la obra social en todos los lugares en los que la entidad está presente.*

Además de **vertebrar el territorio**, estos espacios suponen un **revulsivo para la actividad cultural** de ciudades y comarcas. Los centros de Fundación Ibercaja constituyen una ventana abierta a la participación ciudadana donde se fomenta la convivencia, se tejen nuevas relaciones sociales y se pone **el arte, la ciencia y la cultura al alcance de todos**. Al mismo tiempo, entidades locales y cualquier persona con inquietudes encuentran en ellos unas instalaciones perfectamente equipadas en las que poder desarrollar actividades propias, como ciclos, cursos, talleres o exposiciones, con la ayuda y colaboración de un experto equipo de profesionales.

### SERVICIOS DIGITALES

*En su compromiso por combatir el fracaso escolar y proporcionar alternativas a los jóvenes que quieren abandonar sus estudios antes de tiempo, Fundación Ibercaja y Cepyme pusieron en marcha el servicio digital* **Ibercaja Orienta**, *convertido hoy en una potente* **herramienta de orientación** *que permite a estudiantes, familias y docentes tomar decisiones informadas acerca de los estudios o futura profesión.*

Además de sus cuestionarios y recursos y de tener una de las bases de información más completa sobre formación profesional en España, el servicio ofrece la posibilidad de realizar consultas online al equipo de orientadores que gestiona la **plataforma**, así como concertar una **entrevista presencial totalmente gratuita.**

El servicio digital **Aula en Red** de Fundación Ibercaja cumple con el doble objetivo de introducir la tecnología digital como herramienta de aprendizaje en las aulas y de proporcionar al profesorado recursos didácticos en diversas materias, como las humanidades, la ciencia, el arte o la tecnología, para contribuir a una educación de calidad. La web incluye ejercicios, simulaciones y actividades divididos por etapas educativas, que permiten fijar conceptos y conocimientos de una manera más práctica y visual. Aula en red es el complemento al trabajo del docente en el aula y un instrumento para acceder a una amplia oferta formativa que le permita actualizarse constantemente.

El **Programa Ibercaja Desafío Digital** inició su andadura a finales de 2017 con el firme propósito de reducir la brecha digital entre generaciones y extender la alfabetización tecnológica a todas las capas de la sociedad. El programa engloba cursos y talleres que dan respuesta a las necesidades formativas de los distintos grupos de edad y de otros actores sociales, en materias tan diversas como el uso del ordenador y las nuevas herramientas digitales, la creación de videojuegos y aplicaciones, el uso de redes sociales para mejorar los resultados empresariales o la tecnología como herramienta educativa.

## PATROCINIOS Y COLABORACIONES

*Ibercaja* **impulsa, a través de sus patrocinios, el deporte**, *las actividades para jóvenes, la cultura y a las empresas como mejor vehículo de transmisión de nuestros valores.*

Durante 2019 se ha continuado **potenciando el impulso solidario** de dichos patrocinios, tratando de sensibilizar y sumar a diversas causas sociales.

DESARROLLAMOS NUESTRA **ESTRATEGIA DE PATROCINIO** CON ACTIVACIÓN INTERNA Y EXTERNA.

**EN LA ACTIVACIÓN INTERNA, SE HAN SUMADO CERCA DE 1.500 PARTICIPACIONES DE EMPLEADOS EN LOS EVENTOS.**

En concreto, en la Carrera de las empresas de ESIC en Zaragoza, se logró un primer puesto por ser la empresa con mayor número de empleados participantes.

Con estas iniciativas **se promueve internamente la práctica deportiva y los hábitos saludables**: cada vez son más los empleados que se suman a este estilo de vida.



EQUIPO IBERCAJA EN LA VI CARRERA ESIC ZARAGOZA

**EN LA ACTIVACIÓN EXTERNA SE BUSCA MEJORAR LOS ÍNDICES DE NOTORIEDAD Y DE RETORNO QUE CADA EVENTO PUEDE APORTAR A LA ENTIDAD, ATENDIENDO A SUS DIFERENTES CARACTERÍSTICAS:**

**DEPORTE.** LA ENTIDAD HA PARTICIPADO EN 2019 EN DESTACADOS ACONTECIMIENTOS DEPORTIVOS COMO:

› **TROFEOS IBERCAJA CIUDAD DE ZARAGOZA** (acuerdo firmado con Zaragoza Deporte Municipal, 26 eventos de distintas disciplinas deportivas con más de 32.000 espectadores). Con este programa damos visibilidad a todo tipo de disciplinas deportivas más minoritarias o con menos oportunidades de captar recursos económicos para sus actividades.

› **CROSS ATAPUERCA:** este evento tiene como finalidad la promoción y fomento del deporte desde la base a la élite, así como difundir los Yacimientos de la Sierra de Atapuerca (Patrimonio de la Humanidad). Además del Cross, se realizan varias actividades como certámenes culturales y un meeting formativo con varias charlas divulgativas.

› **MARATÓN, MEDIO MARATÓN Y 10K DE MADRID:** fotocall en la Feria del corredor, promociones para clientes, Hospitality empleados y gran difusión mediática. Con el **concurso solidario de animación** conseguimos ayudar y visibilizar a asociaciones ya que, con los donativos que reciben, pueden desarrollar sus proyectos solidarios. En este concurso puede participar cualquier ONG inscrita en el Registro de Asociaciones Correspondiente (Nacional o Autonómico) y que tengan más de 10 participantes en el evento. Cada entidad participante puede realizar una animación en un punto de la carrera. Las 6 más votadas a través de la web reciben un premio económico.

› **LIBROS A LA CARRERA** es otra iniciativa que forma parte de un convenio firmado con la Fundación Ibercaja y la Fundación Madrid por el deporte para desarrollar una actividad de fomento de la cultura y el deporte conjuntamente. En él se incluía una carrera por las calles de Madrid de varias distancias, tertulias literarias con deportistas, donación de libros a entidades sociales con diferentes puntos de recogida (incluidas algunas de nuestras oficinas) y la actividad "lucha libro".

› **QUEBRANTAHUESOS:** nuestra aportación a la carrera permite su crecimiento y que se declare "Actividad de interés turístico" como ejemplo de evento sostenible, vinculado al deporte y la naturaleza, respetuoso y que a la vez genera desarrollo económico en las zonas de actuación.



› **CURSA DEL NASSOS** (Barcelona): acciones de relaciones públicas con clientes e internas con empleados. Las aportaciones benéficas de los participantes se destinan íntegramente a INSERsport, el proyecto del Área social de la UFEC (Unió de Federacions Esportives de Catalunya) que trabaja en la formación e inserción laboral de jóvenes en riesgo de exclusión social a través del deporte.

› **10K VALENCIA IBERCAJA** con fotocall en la feria del corredor y acciones especiales para clientes y empleados. Existe un dorsal solidario que cada edición recauda dinero para una asociación, en 2019 para Asperger Valencia.

› **PATROCINIOS A FEDERACIONES DEPORTIVAS,** así como a las categorías inferiores y escuelas de clubes deportivos para fomentar el deporte en los más jóvenes y que desde pequeños adquieran hábitos de vida saludables.

› **NIEVE:** patrocinio ARAMON para el fomento de las estaciones aragonesas y colaboración con las escuelas de esquí consiguiendo ventajas y descuentos para clientes y empleados. Las estaciones trabajan por la **sostenibilidad medioambiental y la reducción de la huella de carbono** en diferentes ámbitos. Además de la recogida selectiva de residuos, se apuesta por la eliminación del plástico y por innovaciones técnicas para una mayor eficiencia con menor consumo energético. Entre otras, hay actuaciones en pistas para abrirlas con menos horas de máquina y de producción de nieve.




› **40 AÑOS CARRERA POPULAR IBERCAJA:** en 2019 se ha celebrado el 40 aniversario de la Carrera Popular en Zaragoza, con diferentes actos conmemorativos que culminaron en una gran fiesta el día de la carrera. Ibercaja donó 1 euro por participante a **entidades sociales como Banco Alimentos de Zaragoza y Cáritas Teruel.**



FOTO DE FAMILIA CON LOS HOMENAJEADOS EN LA GALA 40 ANIVERSARIO CARRERA POPULAR IBERCAJA

**JÓVENES.** CONTINUAMOS PATROCINANDO LOS CARNÉS DE ARAGÓN, EXTREMADURA Y CASTILLA Y LEÓN.

Hemos renovado nuestro compromiso, por dos años, con el Gobierno de Aragón en la actividad de **Juegos Escolares** donde participan unos **40.000 niños y jóvenes** aragoneses. Se han patrocinado diferentes festivales y conciertos a lo largo del año.

**CULTURA.** IBERCAJA COLABORA EN LA DIFUSIÓN DE LA CULTURA A TRAVÉS DE SU SERVICIO DE TICKETING, CONSOLIDÁNDOSE COMO LA PRINCIPAL EMPRESA EN VENTA DE TICKETS EN ARAGÓN.

Este año se patrocinaron grandes eventos de carácter familiar como **"Circlássica"**, ideado por Emilio Aragón y **"Las luces de Navidad"** del Real Jardín Botánico de Madrid, con más de 250.000 visitas.







PRESENTACIÓN CIRCLASSICA EN IBERCAJA PATIO DE LA INFANTA

**EMPRESAS Y COLECTIVOS.** SE HAN FIRMADO ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON DIFERENTES ORGANIZACIONES EMPRESARIALES.

- 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.
- **CEOE-Cepyme** Guadalajara
- **FAE** Burgos
- **FER** Rioja
- **AJE**. Asociación de Empresarios de Aragón
- Convenios con diferentes colegios profesionales
- **FIMA**. Feria de Zaragoza

## SECTOR AGRO

En 2019 hemos continuado con nuestra presencia en **Agroexpo** (Don Benito), Feria de Zafra, una de las mejores ferias ganaderas realizadas en España e IFEBA. Como novedad, se ha firmado un **convenio con Feria de Zaragoza** para **patrocinar** las dos próximas ediciones de **FIMA**, la principal feria de maquinaria agrícola de Europa.



# ESCUCHA Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Para Ibercaja la escucha activa y el diálogo con sus grupos de interés es fundamental para desarrollar su modelo de negocio y lograr el máximo impacto positivo, atendiendo a sus expectativas y necesidades. Sólo a través de alianzas y cooperación se consigue llegar más lejos.

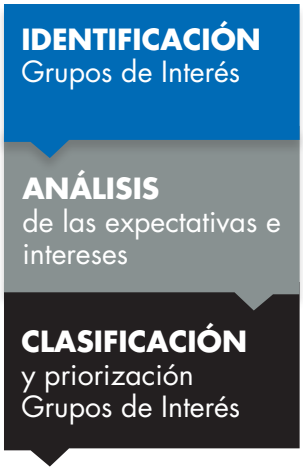
Los retos de la Entidad y, en concreto, su papel activo en la consecución los Objetivos de Desarrollo Sostenible para la mejora del planeta, sólo es posible alcanzarlos **involucrando activamente a sus grupos de interés** para impulsar de forma compartida la necesaria transición hacia una economía más sostenible. Esto necesariamente implica **fomentar el diálogo y la cercanía** con los grupos de interés, conocer sus expectativas y trabajar conjuntamente, a través de alianzas, sumando esfuerzos.



**POR ELLO ES FUNDAMENTAL LA IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE RELACIONA LA ENTIDAD, QUE NECESARIAMENTE HAN DE SER TENIDOS EN CUENTA EN TODAS LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR IBERCAJA.**

El Banco cuenta con un **mapa de grupos de interés**, en el que se identifican los grupos de interés prioritarios: **clientes, personas, inversores y accionistas, proveedores, medio ambiente y sociedad**. Esta selección se realizó tras analizar sus expectativas e intereses y valorar su relación con la Entidad, su capacidad de influencia y la importancia de cada uno de los grupos para el Banco.

*Los grupos de interés son aquellas personas o colectivos que tienen impacto en la Entidad y que se ven influidos, directa o indirectamente, por sus actividades, productos o servicios.*




**IBERCAJA POTENCIA LA ESCUCHA Y EL DIÁLOGO CON ELLOS DESARROLLANDO CANALES Y HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS QUE FAVOREZCAN LA COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL Y CONTINUA, PARA TENER PRESENTES SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS Y ANTICIPARSE A ELLAS.**

**ENTRE LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN MÁS SIGNIFICATIVAS CUENTA CON** ▸▸▸

- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- WEB CORPORATIVA Y WEB COMERCIAL
- PORTAL DE PROVEEDORES
- ESCUCHA ACTIVA EN REDES SOCIALES
- ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES
  ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS
  ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE LA REPUTACIÓN
  ENCUESTAS DE NOTORIEDAD DE LA MARCA
- TELÉFONOS GRATUITOS Y BUZONES ELECTRÓNICOS DE CONTACTO
- NEWSLETTERS Y CUESTIONARIOS DE VALORACIÓN ON-LINE
- ENCUENTROS Y FOCUS GROUP CON EMPLEADOS, CLIENTES Y PÚBLICO EN GENERAL
- 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.).

# COMPROMISOS 2019 Y RETOS 2020

102-11, 102-15

En las tablas adjuntas se informa sobre el grado de consecución de los compromisos adquiridos en 2019, así como de los nuevos retos planteados para 2020.



# RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS 2019

| G. INTERÉS | RETO 2019 | RESULTADOS | % |
|---|---|---|---|
| CLIENTES | **Gestión Personalizada.** Conformidad en la revisión por AENOR del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal. Renovar por 7º año consecutivo. | Superada la revisión por AENOR. | **100%** |
| | **Experiencia de Cliente.** Conseguir un 80% de clientes satisfechos o muy satisfechos en las encuestas de asesoramiento postinteracción. | Más del 97% de los clientes están satisfechos o muy satisfechos. | **100%** |
| | **App Ibercaja.** Incrementar usuarios activos de la APP un 25%. | Los usuarios activos se han incrementado un 38,7%. | **100%** |
| RECURSOS HUMANOS | **Integración, Diversidad y Salud:**<br>› Contribuir de manera activa en la integración laboral de personas con discapacidad intelectual.<br>› Implantar 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. | A través de distintos convenios (Fundación Adecco, Human Age Institute) hemos colaborado en la formación, sensibilización e integración laboral de personas con distintas capacidades.<br>Por otra parte, han iniciado diversas iniciativas encaminadas a mejorar la salud y bienestar de los empleados: obtención sello efr, talleres de salud y bienestar en el CoffeeWork, constitución del equipo de trabajo Ibercaja Saludable… | **100%** |
| | **Comunicación interna:**<br>Diseño y puesta en marcha de nuevos canales de comunicación interna que nos permitan "Empoderar al empleado" y trasladar de manera efectiva la estrategia de Ibercaja, multiplicando los embajadores de marca y generando un mayor vínculo con Ibercaja.<br>En este contexto vamos a seguir trabajando la línea de participación como medio de motivación y reconocimiento, obteniendo además un mayor aprovechamiento de la inteligencia colectiva. | En 2019 se han puesto en marcha nuevos canales de comunicación y participación:<br>› Revista Digital Crónica de la Transformación<br>› Nueva App Flexiplan<br>› Participación en talleres a través de Streaming<br>› Talleres de salud y bienestar<br>› 1 nuevo reto solidario<br>› 1 nuevo reto innovador | **100%** |

# RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS 2019

| G. INTERÉS | RETO 2019 | RESULTADOS | % |
|---|---|---|---|
| MEDIO AMBIENTE | **Iniciativas de Sensibilización.** Continuar con el impulso de iniciativas de sensibilización internas y externas para la protección del medio ambiente. | En 2019 se ha llevado a cabo un calendario de comunicación, tanto interna como externa, sobre cuestiones relativas al medioambiente y su cuidado. También se han realizado varias sesiones formativas sobre temas como la huella de carbono y el uso adecuado y reciclaje de los plásticos. | **100%** |
| | **Huella de Carbono.** Continuar con el uso de la calculadora. Se hace uso de la calculadora del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO) para el cálculo de emisiones de CO2eq, alcances 1+2. Para el cálculo de las emisiones producidas en los desplazamientos se utiliza como fuente el GHG Protocol. | Ibercaja se ha inscrito en el Registro de Huella de Compensación y Proyectos de Absorción de CO2 del MITECO para los años 2016, 2017 y 2018. | **100%** |
| | **Protocolo Interno para la Gestión de Residuos.**Finalizar el 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. | Durante 2019 se ha terminado el protocolo interno para la gestión de residuos y ha sido comunicado y distribuido a todos los responsables de las diferentes unidades implicadas en la producción de residuos en los almacenes de Ibercaja. | **100%** |
| PROVEEDORES | Revisar los procedimientos de Compras. | Se están revisando teniendo en cuenta la nueva normativa de externalizaciones. | **75%** |
| | Adaptación a la nueva normativa de proveedores. | Se ha completado un nuevo marco normativo de gobierno y gestión de riesgo proveedor. | **100%** |
| SOCIEDAD | **Voluntariado.** Elaborar un plan de voluntariado y los pasos para su implantación. | Se han elaborado las líneas generales del Plan de Voluntariado, así como sus objetivos, alcance y desarrollo. | **100%** |
| | **Sello RSA+**. Renovación del Sello. | Se ha obtenido la renovación del Sello RSA+. | **100%** |
| | Obtención del Sello efr. | En julio se obtuvo la certificación efr. | **100%** |
| ACCIONISTAS E INVERSORES | **Visibilidad.** Seguir incrementando la visibilidad de Ibercaja entre los inversores institucionales, aumentando el número de eventos, reuniones y conferencias telefónicas. | | **50%** |
| OTROS COMPROMISOS | **Código ético.** Puesta en marcha del plan de activación del Código (comunicación e implantación). | En 2019 se ha comunicado interna y externamente el nuevo Código Ético y se ha puesto en funcionamiento el Canal Ético. | **100%** |
| | **Propósito Organizacional.** Desarrollar las fases 2 y 3 del plan de activación del Propósito Organizacional. | Fase 2: se ha integrado el propósito en los principales proyectos del Área de Personas: onboarding digital, plan efr para la conciliación, modelo de liderazgo y desarrollo del talento.<br>Fase 3: esta fase se encuentra en desarrollo. | **50%** |

# RETOS 2020

| G. INTERÉS | COMPROMISOS 2020 |
|---|---|
| CLIENTES | **Experiencia de cliente.** Conseguir un 80% de clientes satisfechos o muy satisfechos en las encuestas de asesoramiento. |
| | **Experiencia de cliente.** Mejorar el GAP existente entre Ibercaja y la media del sector en calidad del asesoramiento en las necesidades de ahorro y financiación de vivienda. |
| | **App Ibercaja.** Incrementar usuarios activos de la App un 25%. |
| RECURSOS HUMANOS | **Ibercaja Activa.**<br>Implantación del programa Empresa Saludable en Ibercaja a través de diferentes ámbitos: deporte (Evolución Grupo Cultural y Recreativo), hábitos saludables (Prevención y Salud) y bienestar corporativo (efr). |
| | **Nuevas formas flexibles de trabajo:**<br>Medidas encaminadas a la distribución y organización del tiempo de trabajo de forma menos rígida y que persigan desvincular trabajo y resultados a una "ventana" concreta de espacio de tiempo, así como del control y la gestión de la presencia física del empleado. |
| | Generar entornos de trabajo flexibles a través de medidas como: Flexibilidad horaria, Flexibilidad espacial, Desconexión Digital, Reuniones ágiles y eficientes. |
| | **Plan LiderA**<br>Plan de acción dirigido a mujeres con potencial de crecimiento profesional con el objetivo de impulsar el acceso de las mujeres a puestos directivos. |
| MEDIO AMBIENTE | **Impulsar, en el marco del Plan Integral de Sostenibilidad**, la inclusión de aspectos ambientales en la estrategia y toma de decisiones de la Entidad. |
| | **Avanzar en el análisis** de impactos ligados al cambio climático. |
| | **Seguir fortaleciendo el SGA**, impulsando el Plan de Reducción de Huella de Carbono de la Entidad. |

# RETOS 2020

| G. INTERÉS | COMPROMISOS 2020 |
|---|---|
| PROVEEDORES | **Finalizar los procedimientos** de Compras totalmente adaptados a la nueva normativa de gestión de riesgo proveedor y externalizaciones. |
| | **Implantación y puesta en marcha** de la Gestión de Riesgo proveedor y la Gestión de Procesos de Compra y Externalizaciones en la nueva herramienta de Compras. |
| SOCIEDAD | **Sello RSA+**: obtener el Sello. |
| | **Voluntariado**: ampliar alcance y actividades a desarrollar. |
| | **Reforzar el reporting** de información sobre la gestión de la sostenibilidad, con la sistemática del dato no financiero. |
| ACCIONISTAS E INVERSORES | **Seguir incrementando la visibilidad de Ibercaja** entre los inversores institucionales, aumentando el número de eventos, reuniones y conferencias telefónicas. |
| | **Potenciar la comunicación** del compromiso ESG de Ibercaja entre inversores y agencias de rating. |
| | **Analizar las ventajas e inconvenientes** de una potencial emisión con características ESG. |
| OTROS COMPROMISOS | **Propósito organizacional**: seguir avanzando en la Fase 3 de activación para su inclusión en el proceso de toma de decisiones. |
| | **Desarrollar la Política de Sostenibilidad de Ibercaja.** |

# 6 CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS

En un entorno complejo para el sector financiero, por el impacto de la política monetaria del BCE en los márgenes, **Ibercaja ha conseguido estabilizar los ingresos típicamente bancarios**, **mantener el progreso en las líneas de banca personal y privada** y **seguir mejorando su implantación** dentro del **segmento de empresas**.

El **negocio de gestión de activos y seguros** logra **máximos históricos** de participación en el mercado, tanto de fondos de inversión como de planes de pensiones y seguros de vida. Los pasos dados en la **transformación del modelo operativo** y **de relación con el cliente**, junto al despliegue de proyectos e **inversión en digitalización**, sientan las **bases para la mejora de la eficiencia y competitividad del Grupo**.

El **saneamiento del balance** **ha reducido** significativamente el **peso de los activos improductivos**, minorando la ratio de mora del crédito hasta situarla por debajo de la media del sector bancario español. Los **indicadores de solvencia** **evolucionan favorablemente,** alcanzando holgados niveles en relación con el riesgo asumido por la Entidad.



**IBERCAJA SEGUIRÁ TRABAJANDO EN LA LÍNEA MARCADA HASTA AHORA TENIENDO COMO DIRECTRIZ EL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020. LOS PRINCIPALES ASPECTOS Y OBJETIVOS QUE CENTRARÁN LA ACTIVIDAD SON:**

**ACELERAR EL CRECIMIENTO DEL NEGOCIO** dirigiendo el impulso comercial a consolidar los Planes de Banca de Empresas, Banca Personal y Banca Privada, segmentos que generan una mayor rentabilidad.

**MAXIMIZAR LA RENTABILIDAD** incrementando los ingresos del crédito, con tipos ajustados al riesgo, la generación de comisiones por servicios que proporcionan valor añadido al cliente, principalmente a través de la gestión de activos y seguros.

**POTENCIAR LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO** como guía de la gestión y factor diferencial en un mercado cada vez más competitivo.

**MEJORAR LA CALIDAD DEL BALANCE** reduciendo los activos improductivos a través de la gestión ordinaria y de operaciones extraordinarias de venta.

**NORMALIZAR EL COSTE DEL RIESGO** apoyándose en el esfuerzo ya realizado en saneamientos y en la reducción de los activos problemáticos.

**AUMENTAR LA EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD** manteniendo un estricto control de costes y progresando decididamente en la digitalización del negocio.

**APOYAR LA TRANSICIÓN HACIA UNA ECONOMÍA MÁS SOSTENIBLE** haciendo posible que el flujo de ahorro discurra hacia inversiones con ese carácter.

Por último, el **principal reto corporativo** al que se enfrenta Ibercaja, por su envergadura y transcendencia para el futuro de la Entidad, es **lograr con éxito la proyectada salida a bolsa** para cumplir así con la normativa que afecta a la Fundación Bancaria Ibercaja y homologarse con la mayoría de competidores en España y Europa como banco cotizado. **Con este objetivo, el Banco seguirá trabajando para responder a las expectativas de los inversores.**

iberCaja

# Anexo

# INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA


| | |
|---|---|
| A. Claves del Informe Anual 2019 | 231 |
| B. Estudio de materialidad | 233 |
| C. Los 10 principios del Pacto Mundial | 237 |
| D. Índice de contenidos GRI | 238 |
| E. Anexo a contenidos estándares GRI | 248 |
| F. Informe de revisión independiente | 255 |


EL BANCO DEL vamos

# A. CLAVES DEL INFORME ANUAL 2019

102-45, 102-46

## INTRODUCCIÓN

*El Informe Anual 2019 del Grupo Ibercaja presenta, en un único documento, información financiera y no financiera relevante, con el* **objetivo** *de* **informar** *a nuestros grupos de interés* **de forma veraz y transparente**, *de acuerdo con sus necesidades y expectativas.*

El contenido del informe y del presente Anexo se guía por los resultados del análisis de materialidad realizado en 2018, que identifica aquellos aspectos más relevantes para los grupos de interés y, por lo tanto, sobre los que se informa.

Su objetivo es también abordar aquellos aspectos necesarios para su consideración como **Memoria de Sostenibilidad**, según los criterios establecidos en los Estándares GRI de la **Global Reporting Initiative (GRI)**, cuyas directrices han guiado los informes anuales de Ibercaja desde 2005 y, a su vez, servir 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 la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, 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 esta ley se ha elaborado el Estado de Información no Financiera del Informe de Gestión, documento referente de información consolidada de Ibercaja.

## ALCANCE

*La información contenida en este Informe y su Anexo se refiere a la* **actividad financiera** *y la* **extra-financiera** *del Grupo Ibercaja, 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).



**INFORME ANUAL Y ANEXO**

Su contenido se hace público a través de la **web corporativa** (www.ibercaja.com)

## RIGOR

102-54

*Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.*

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 del mismo, se han sometido a un proceso de **verificación externa** por parte de la firma auditora **PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (PwC)**. En la Documentación Legal del Grupo Ibercaja Banco 2019 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

*Este anexo recoge también otros apartados complementarios, como información sobre el* ***estudio de materialidad*** *realizado en 2018 y las actuaciones ligadas a Derechos Humanos y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.*

La información sobre acciones relacionadas con los principios de **Pacto Mundial** se relaciona con los propios contenidos 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. ESTUDIO DE MATERIALIDAD

102-21, 102-40, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1, 103-2, 103-3

## INTRODUCCIÓN

*Según la Global Reporting Initiative "***Materialidad** *es el principio que determina qué temas son suficientemente relevantes como para que sea esencial presentar información al respecto. Los* **temas relevantes** *son aquellos que razonablemente pueden considerarse importantes a la hora de reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones o de influir en las decisiones de los grupos de interés".*

Con este enfoque, en 2015 se elaboró el primer estudio de materialidad para identificar 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. Este análisis de materialidad estuvo vigente durante el Plan Estratégico 2015-2017, finalizando con el Informe Anual de 2017.

En 2018, coincidiendo con el lanzamiento del Plan Estratégico 2018-2020, se realizó una revisión profunda del análisis de materialidad, con el objetivo de identificar los aspectos relevantes a incluir, alineados con el nuevo Plan Estratégico.

Este análisis ha permitido realizar una **nueva matriz de materialidad** en la que se identifican aquellos aspectos más relevantes, tanto para Ibercaja Banco, como para sus Grupos de Interés, y que, por lo tanto, son parte esencial de este informe.

## METODOLOGÍA

**LA REVISIÓN DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD SE LLEVÓ A CABO EN 4 FASES:**




### 1. REVISIÓN DE LOS ASUNTOS RELEVANTES

Partiendo de los asuntos relevantes identificados en la matriz anterior, se llevó a cabo una **revisión** inventariando todos aquellos aspectos que se consideran relevantes para Ibercaja y que han servido como punto de partida para la consulta con los grupos de interés.

PARA ESTA REVISIÓN SE HAN TENIDO EN CUENTA **LOS SIGUIENTES PUNTOS**:

- **DOCUMENTACIÓN INTERNA DE LA ENTIDAD**: fortalezas, contenidos del Plan Estratégico, antigua materialidad, informes anuales anteriores, etc.
- **LEGISLACIÓN/NORMATIVA**: análisis de las exigencias normativas y recomendaciones
- **DOCUMENTACIÓN EXTERNA**: asuntos relevantes en el sector financiero, estándares internacionales, informes de tendencia, Objetivos de Desarrollo Sostenible, etc.

LOS **ASUNTOS RELEVANTES** IDENTIFICADOS TRAS ESTE ANÁLISIS SON LOS SIGUIENTES:

| | | |
|---|---|---|
| 1. Gobierno corporativo de la Entidad | 6. Modelo comercial y asesoramiento al cliente | 11. Atracción y retención del talento |
| 2. Solvencia/ rentabilidad/ fortaleza financiera | 7. Seguridad informática y protección de datos | 12. Acción social / proyectos de apoyo a la comunidad |
| 3. Conducta ética e integridad | 8. Transformación digital y multicanalidad | 13. Productos financieros con alto valor social y/o ambiental |
| 4. Gestión de riesgos y cumplimiento normativo | 9. Respeto de los Derechos Humanos | 14. Gestión medioambiental |
| 5. Transparencia en la relación con el cliente y en la comunicación | 10. Diversidad y conciliación | 15. Relación con proveedores y colaboradores |

## 2. MEDICIÓN DE LOS ASUNTOS RELEVANTES

Una vez identificados los asuntos relevantes, se ha realizado una consulta interna y externa, por medio de encuestas online personalizadas, con el objetivo de **determinar aquellos aspectos más importantes** para los principales grupos de interés y para Ibercaja, que serán la base de la matriz de materialidad.



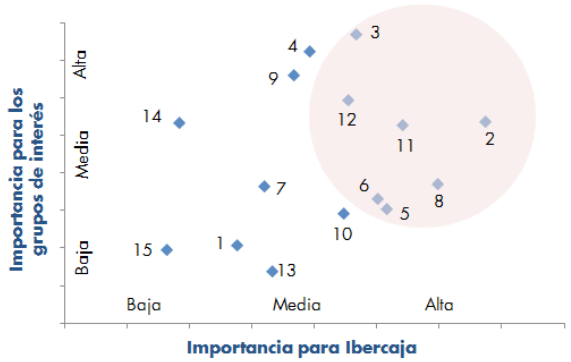

## 3. ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD

Los **resultados obtenidos** en el punto anterior **se trasladaron a una matriz**, para identificar aquellos asuntos que son más importantes para los grupos de interés y para Ibercaja; dichos aspectos centran los contenidos de este Informe Anual, con el objetivo de responder de manera adecuada a las demandas de los grupos de interés consultados.

## 4. INTERRELACIÓN CON ESTÁNDARES GRI

Como último paso, se identificó la **relación entre los asuntos materiales y los Estándares GRI**, para determinar los contenidos necesarios para dar respuesta a cada uno de ellos.

## RESULTADO DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD




1. Gobierno corporativo de la Entidad
2. Solvencia/ rentabilidad/ fortaleza financiera
3. Conducta ética e integridad
4. Gestión de riesgos y cumplimiento normativo
5. Transparencia en la relación con el cliente y en la comunicación
6. Modelo comercial y asesoramiento al cliente
7. Seguridad informática y protección de datos
8. Transformación digital y multicanalidad
9. Respeto de los Derechos Humanos
10. Diversidad y conciliación
11. Atracción y retención del talento
12. Acción social / proyectos de apoyo a la comunidad
13. Productos financieros con alto valor social y/o ambiental
14. Gestión medioambiental
15. Relación con proveedores y colaboradores

COMO SE REFLEJA EN LA MATRIZ DE MATERIALIDAD, SE HAN IDENTIFICADO LOS SIGUIENTES **TEMAS MATERIALES**, QUE SON **LA BASE DEL PRESENTE INFORME ANUAL**:

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.



**SOLVENCIA**/RENTABILIDAD/ FORTALEZA FINANCIERA



**CONDUCTA ÉTICA** E INTEGRIDAD



**TRANSPARENCIA** EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE Y LA COMUNICACIÓN



**MODELO COMERCIAL** Y ASESORAMIENTO AL CLIENTE



**TRANSFORMACIÓN DIGITAL** Y MULTICANALIDAD



**ATRACCIÓN** Y RETENCIÓN DEL TALENTO



**ACCIÓN SOCIAL**/PROYECTOS DE APOYO A LA COMUNIDAD

## RELACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES Y ESTÁNDARES GRI

| ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS | ESTÁNDAR GRI RELACIONADO |
|---|---|
| **GOBIERNO CORPORATIVO DE LA ENTIDAD** | Estrategia<br>Gobernanza |
| **SOLVENCIA/ RENTABILIDAD/ FORTALEZA FINANCIERA** | Desempeño económico<br>Presencia en el mercado |
| **CONDUCTA ÉTICA E INTEGRIDAD** | Ética e integridad<br>Gobernanza<br>Competencia desleal<br>Anticorrupción<br>Auditoría |
| **GESTIÓN DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO** | Gobernanza<br>Anticorrupción<br>Estrategia<br>Cumplimiento socioeconómico |
| **TRANSPARENCIA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE Y EN LA COMUNICACIÓN** | Perfil de la organización<br>Privacidad del cliente<br>Salud y seguridad de los clientes<br>Marketing y etiquetado |
| **MODELO COMERCIAL Y ASESORAMIENTO AL CLIENTE** | Salud y seguridad de los clientes<br>Privacidad del cliente<br>Marketing y etiquetado<br>Porfolio de productos |
| **SEGURIDAD INFORMÁTICA Y PROTECCIÓN DE DATOS** | Privacidad del cliente<br>Salud y seguridad de los clientes |
| **TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y MULTICANALIDAD** | Estrategia |
| **RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS** | Evaluación de los derechos humanos |
| **DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN** | Diversidad e igualdad de oportunidades<br>Relaciones trabajador-empresa |
| **ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO** | Empleo<br>Relaciones trabajador-empresa<br>Formación y enseñanza<br>Salud y seguridad en el trabajo |
| **ACCIÓN SOCIAL / PROYECTOS DE APOYO A LA COMUNIDAD** | Comunidades locales<br>Cumplimiento socioeconómico<br>Evaluación de derechos humanos |
| **PRODUCTOS FINANCIEROS CON ALTO VALOR SOCIAL Y/O AMBIENTAL** | Comunidades locales<br>Perfil de la organización<br>Dimensión ambiental |
| **GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL** | Materiales; Energía; Aguas, Emisiones; Efluentes y residuos<br>Cumplimiento ambiental |
| **RELACIÓN CON PROVEEDORES Y COLABORADORES** | Evaluación social de proveedores<br>Evaluación ambiental de proveedores<br>Prácticas de adquisición<br>Participación de los grupos de interés |

# C. LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

103-3

| | 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 de la Cuenta Resultados, Solvencia, Órganos de Gobierno, Ética Corporativa, Control Interno, Política de Idoneidad, Prevención del Blanqueo, Riesgos, Modelo de Negocio, Transparencia y Comunicación Estratégica, Compromiso con la Sostenibilidad, Política RSC, Participaciones Empresariales, Compromiso con las Personas- Igualdad y Conciliación - Prevención Salud Laboral - Diálogo Social, Proveedores, Clientes, Accionistas, Medio Ambiente, Sociedad, otras adecuaciones realizadas. | 4, 45, 49, 53, 63, 70, 76, 78, 83, 96, 136, 143, 155, 161, 166, 178, 180, 181, 158, 184, 186, 200 | 102-8, 102-41, 205-1, 205-2, 205-3, 401-1, 401-2, 402-1, 403-2, 413-1, FS13, FS14 |
| | **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 de la Cuenta Resultados, Solvencia, Órganos de Gobierno, Control Interno, Política de Idoneidad, Prevención del Blanqueo, Riesgos, Modelo Negocio, Transparencia y Comunicación Estratégica, Compromiso con la Sostenibilidad, Política RSC, , Compromiso Proveedores, Clientes, Accionistas, Medio Ambiente, Sociedad. | 4, 45, 49, 53, 63, 75, 76, 70, 83, 78, 96, 136, 143, 155, 181, 158, 184, 186, 200 | 102-16, 102-25, 102-31, 205-1, 205-2, 205-3, 413-1, 416-2, 419-1 |
| 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. | 161, 179 | 102-41, 402-1 |
| | **4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.** | Modelo de Negocio, Transparencia y Comunicación Estratégica, Compromiso con la Sostenibilidad, Política RSC, Compromiso Personas-Igualdad y conciliación- Política retributiva, Proveedores, Sociedad. | 96, 136, 143, 155, 161, 166, 178, 181, 200 | 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, Compromiso con la Sostenibilidad, Política RSC, Compromiso con las Personas, Proveedores, Sociedad. | 96, 136, 143, 155, 161, 181, 200 | 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, Compromiso con la Sostenibilidad, Política RSC, Compromiso Clientes, Personas-Igualdad y Conciliación-Política Retributiva-Prevención Salud Laboral, Medio Ambiente, Sociedad. | 63, 75, 70, 158, 143, 155, 161, 166, 178, 180, 186, 200 | 102-8, 102-41, 403-2, 401-1, 404-1, 404-3 |
| 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, Compromiso con la Sostenibilidad, Política RSC, Compromiso Medio Ambiente, Sociedad. | 78, 86, 140, 143, 155, 186, 200 | 301-1, 305-1, 305-2, 305-4, 306-2, 307-1, 419-1 |
| | **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.<br>Carta de presentación, Transparencia y Comunicación Estratégica, Gestión y Desarrollo Sostenible, Compromiso con la Sostenibilidad, Política RSC, Compromiso con Proveedores, Clientes, Accionistas, Medio Ambiente, Sociedad. | 4, 136, 140, 143, 155, 181, 158, 184, 186, 200 | 301-1, 305-1, 305-2, 305-4, 306-2, 307-1, 419-1 |
| | **9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.** | Plan estratégico 2018-2020, Avances Tecnológicos, Gestión y Desarrollo Sostenible, Compromiso con la Sostenibilidad, Política RSC, Compromiso Medio Ambiente, Sociedad. | 90, 132, 140, 143, 155, 186, 200 | 301-1, 305-1, 305-2, 305-4, 306-2, 307-1, 419-1 |
| | **10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.** | Carta de Presentación, Financiación y Liquidez, Análisis de la Cuenta Resultados, Solvencia, Órganos de Gobierno, Integridad Corporativa, Control Interno, Política de Idoneidad, Prevención del Blanqueo, Riesgos, Modelo de Negocio, Omnicanalidad, Grupo Financiero, Modelo orientado a la Excelencia, Marca y Reputación, Transparencia y Comunicación Estratégica, Compromiso con la Sostenibilidad, Política RSC, Compromiso con Proveedores, Clientes, Accionistas, Medio Ambiente, Sociedad. | 4, 45, 49, 53, 63, 70, 76, 78, 83, 96, 120, 110, 128, 134, 136, 143, 155, 181, 158, 184, 186, 200 | 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3 |

# D. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55




Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA | OMISIÓN |
|---|---|---|---|
| **GRI 101: FUNDAMENTOS 2016** | | | |
| **CONTENIDOS GENERALES** | | | |
| **GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016** | **102-1 Nombre de la organización** | 12<br>Ver Nota 1.1 (pág. 25) de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2019 (disponibles en el siguiente enlace a la web corporativa de Ibercaja: ibercaja.com/public/documentos/ref05739_informe-anual-2019.pdf). | |
| | **102-2 Actividades, marcas, productos y servicios** | 4, 12, 16, 90, 96, 132 | |
| | **102-3 Ubicación de la sede** | 12<br>Ver Nota 1.1 (pág. 25) de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2019 (disponibles en el siguiente enlace a la web corporativa de Ibercaja: ibercaja.com/public/documentos/ref05739_informe-anual-2019.pdf). | |
| | **102-4 Ubicación de las operaciones** | 4, 21, 120 | |
| | **102-5 Propiedad y forma jurídica** | 4, 12, 19, 96 | |
| | **102-6 Mercados servidos** | 4, 21, 96, 120, 158 | |
| | **102-7 Tamaño de la organización** | 34, 158, 161 | |
| | **102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores** | 161, 249<br>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. | |
| | **102-9 Cadena de suministro** | 4, 90, 96, 181 | |
| | **102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro** | 34, 161, 181 | |
| | **102-11 Principio o enfoque de precaución** | 186, 223 | |
| | **102-12 Iniciativas externas** | 110, 143, 161, 186 | |
| | **102-13 Afiliación a asociaciones** | 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. | |
| | **102-14 Declaracion de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones** | 4 | |
| | **102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades** | 4, 34, 62, 70, 78, 83, 90, 155, 158, 161, 181, 184, 186, 200, 223 | |
| | **102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta** | 16, 62, 63, 75, 76, 155, 181 | |
| | **102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas** | 76 | |
| | **102-18 Estructura de gobernanza** | 62, 63 | |
| | **102-19 Delegación de autoridad** | 62, 63, 155, 186 | |
| | **102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.** | 62, 63, 143, 155, 186 | |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA | OMISIÓN |
|---|---|---|---|
| **CONTENIDOS GENERALES** | | | |
| **GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016** | **102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.** | 155, 158, 161, 233 | |
| | **102-22 Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités** | 62, 63 | |
| | **102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno** | 62, 63<br>En 2019 el Presidente de Ibercaja Banco no tiene funciones ejecutivas | |
| | **102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno** | 62, 63<br>Este Informe ha sido aprobado en el Consejo para la Formulación de cuentas celebrado el 28/02/2020 | |
| | **102-25 Conflictos de interés** | 70 | |
| | **102-26 Función de máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia** | 62, 63, 70, 155 | |
| | **102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno** | 62, 63, 70 | |
| | **102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo** | 62, 63, 75, 155, 186 | |
| | **102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales** | 62, 63, 70, 75, 155, 186 | |
| | **102-32 Función de máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad** | 4, 62, 63 | |
| | **102-35 Políticas de remuneración** | 66, 70 | |
| | **102-36 Procesos para determinar la remuneración** | 66, 70 | |
| | **102-40 Lista de grupos de interés** | 16, 142, 221 | |
| | **102-41 Acuerdos de negociación colectiva** | El 100% de trabajadores de Ibercaja Banco están cubiertos por Convenios Colectivos y representados en comités formales. | |
| | **102-42 Identificación y selección de grupos de interés** | 16, 142, 221<br>En 2015 se diseñó el Mapa de Grupos de Interés de la entidad. Ver pág. 47 del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015, dentro del Informe Anual, en el siguiente enlace: ibercaja.com/public/documentos/ref04256_memoria-grupo-ibercaja-2015.pdf | |
| | **102-43 Enfoques para la participación de los grupos de interés** | 155, 158, 161, 181, 184, 186, 200, 233 | |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA | OMISIÓN |
|---|---|---|---|
| **CONTENIDOS GENERALES** | | | |
| **GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016** | **102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados** | 155, 158, 161, 181, 184, 186, 200, 233 | |
| | **102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados** | 231<br>Ver pág. 175 de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2019 (disponibles en el siguiente enlace a la web corporativa de Ibercaja: ibercaja.com/public/documentos/ref05739_informe-anual-2019.pdf). | |
| | **102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Cobertura del tema** | 231, 233 | |
| | **102-47 Lista de los temas materiales** | 233 | |
| | **102-48 Reexpresión de la información** | 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 contenidos GRI. | |
| | **102-49 Cambios en la elaboración de informes** | No se han producido cambios significativos en el alcance, cobertura o métodos de valoración. En 2019 es el segundo año que se reporta con Estándares GRI y existe un análisis de materialidad en profundidad. | |
| | **102-50 Período objeto del informe** | 2019 | |
| | **102-51 Fecha del último informe** | 2018 | |
| | **102-52 Ciclo de elaboración de informes** | Anual | |
| | **102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe** | mcampob@ibercaja.es | |
| | **102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI** | 232 | |
| | **102-55 Índice de contenido de GRI** | 238 | |
| | **102-56 Verificación externa** | 255 | |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA | OMISIÓN |
|---|---|---|---|
| **TEMAS MATERIALES** | | | |
| **DESEMPEÑO ECONÓMICO** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 34 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 34 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 34, 49 | |
| **GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016** | **201-1 Valor económico directo generado y distribuido** | 248 | |
| | **201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación** | El 100% de empleados en activo está adherido al Plan de Pensiones. | |
| | **201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno** | 86 | |
| **PRESENCIA EN EL MERCADO** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 4, 21, 30 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 4, 21 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 21 | |
| **GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016** | **202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local** | El rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas: 126% | |
| | **202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.** | La contratación de Ibercaja Banco se realiza 100% para el territorio español, el 100% de los Altos Cargos son Nacionales. | |
| **IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 108 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 108 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 108 | |
| **GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016** | **203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados** | 254 | |
| **PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 76, 181 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 181 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 181 | |
| **GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016** | **204-1: Proporción de gasto en proveedores locales** | El porcentaje de compras a proveedores locales es del 99%. | |
| **COMPETENCIA DESLEAL** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 70, 76, 78, 136 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 70, 76, 78, 136 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 77, 78 | |
| **GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016** | **206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia** | Durante el ejercicio 2019 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. | |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA | OMISIÓN |
|---|---|---|---|
| **TEMAS MATERIALES** | | | |
| **ANTICORRUPCIÓN** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 62, 63, 70, 76, 155 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 63, 70, 75, 76, 77, 78, 155, 83 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 70, 75, 77, 78, 83 | |
| **GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016** | **205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción** | 248 | |
| | **205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción** | 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 | |
| | **205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas** | Durante el ejercicio 2019 no se han producido incidentes de corrupción. | |
| **PRIVACIDAD DEL CLIENTE** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 75, 85, 158 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 75, 76, 85, 155 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 75, 85 | |
| **GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016** | **418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente** | En el año 2019 se han producido 168 expedientes relativos a GDPR y 3.221 bajas de publicidad por medios electrónicos. Durante el ejercicio 2019 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme en materia de protección de datos. | |
| **SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 75, 85, 158 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 75, 76, 85, 155 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 75, 85 | |
| **GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016** | **416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios** | Durante 2019 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento 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. | |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA | OMISIÓN |
|---|---|---|---|
| **TEMAS MATERIALES** | | | |
| **MARKETING Y ETIQUETADO** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 136 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 75, 76, 77, 127, 136, 155 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 75, 77, 128 | |
| **GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016** | **417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios** | 75, 77 | |
| | **417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios** | Durante el ejercicio 2019 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento 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 saludo y la seguridad, ni por razón de etiquetado. | |
| | **417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing** | Durante el ejercicio 2019 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a cuestiones vinculadas a comunicaciones de mercadotecnia. | |
| **EMPLEO** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 161, 76 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 76, 155 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 237, 249 | |
| **GRI 401: EMPLEO 2016** | **401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal** | 249 | |
| | **401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales** | 155, 161 | |
| **RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 161, 179 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 76, 155 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 179 | |
| **GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 2016** | **402-1: Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales** | Sobre el periodo(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. | |
| **PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 76, 161 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 76, 155 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 237, 249 | |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA | OMISIÓN |
|---|---|---|---|
| **TEMAS MATERIALES** | | | |
| **SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 76, 161, 180 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 76, 155, 180 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 180, 250 | |
| **GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016** | **403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional** | 250 | |
| **FORMACIÓN Y ENSEÑANZA** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 76, 161, 176 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 76, 176 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 176, 250 | |
| **GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016** | **404-1: Media de horas de formación al año por empleado** | El promedio de horas de formación por empleado en 2019 es de 66 horas.<br>250 | |
| | **404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición** | 161 | |
| | **404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional** | El 100% de los empleados indefinidos reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional. | |
| **DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 63, 76, 161, 178 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 178 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 178 | |
| **GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016** | **405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleado** | 63, 161, 249 | |
| **NO DISCRIMINACIÓN** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 76, 161, 178 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 178 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 178 | |
| **GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016** | **406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas** | En el ejercicio 2019 no se han producido casos de discriminación ni por lo tanto planes correctivos. | |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA | OMISIÓN |
|---|---|---|---|
| **TEMAS MATERIALES** | | | |
| **COMUNIDADES LOCALES** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 16, 76, 155, 200 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 76, 120, 155, 200 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 200 | |
| **GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016** | **413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo** | 200 | |
| **COMUNIDADES LOCALES** | **FS13: Accesibilidad en áreas despobladas o en zonas desfavorecidas** | En 2019 Ibercaja prestaba servicios en 139 localidades como única entidad presente. | |
| | **FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a colectivos desfavorecidos.** | 120, 251 | |
| **CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 76, 155 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 75, 76, 155 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 78 | |
| **GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016** | **419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico** | Durante 2019 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento 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. | |
| **MATERIALES** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 76, 155, 186 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 76, 155, 186 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 251 | |
| **GRI 301: MATERIALES 2016** | **301-1: Materiales utilizados por peso o volumen.** | 251 | |
| | **301-2: Insumos reciclados** | 251 | |
| **ENERGÍA** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 76, 155, 186 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 76, 155, 186 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 251 | |
| **GRI 302: ENERGÍA 2016** | **302-1: Consumo energético dentro de la organización** | 251 | |
| | **302-3: Intensidad energética** | 251 | |
| **AGUA** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 76, 155, 186 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 76, 155, 186 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 251 | |
| **GRI 303: AGUA 2016** | **303-1: Extracción de agua por fuente** | 251 | |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA | OMISIÓN |
|---|---|---|---|
| **TEMAS MATERIALES** | | | |
| **EMISIONES** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 76, 155, 186 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 76, 155, 186 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 252 | |
| **GRI 305: EMISIONES 2016** | **305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)** | 252 | |
| | **305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).** | 252 | |
| | **305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)** | 252 | |
| | **305-4: Intensidad de las emisiones de GEI** | 252 | |
| **EFLUENTES Y RESIDUOS** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 76, 155, 186 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 76, 155, 186 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 252 | |
| **GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016** | **306-2: Residuos por tipo y método de eliminación** | 252 | |
| **CUMPLIMIENTO AMBIENTAL** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 76, 155, 186 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 76, 155, 186 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 186 | |
| **GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016** | **307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental** | Durante el ejercicio 2019 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación y normativa ambiental. | |
| **PORTFOLIO DE PRODUCTOS** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 76, 90, 155 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 90, 96, 110, 158 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 253, 254 | |
| **PORTFOLIO DE PRODUCTOS** | **FS6: Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, gran empresa) y sector** | 90, 96, 110, 155, 158 | |
| | **FS7: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.** | 253 | |
| | **FS8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos** | 254 | |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA | OMISIÓN |
|---|---|---|---|
| **TEMAS MATERIALES** | | | |
| **AUDITORÍA** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 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 2019 se ha renovado la certificación. | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 67 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 67, 248 | |
| **PROPIEDAD ACTIVA** | | | |
| **GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016** | **103-1 Explicación del tema material y su Cobertura** | 76, 90, 155 | |
| | **103-2 Enfoque de gestión y sus componentes** | 76, 90, 155 | |
| | **103-3 Evaluación del enfoque de gestión** | 254 | |
| **PROPIEDAD ACTIVA** | **FS10: Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.** | 254 | |
| | **FS11: Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.** | 254 | |

# E. ANEXO A CONTENIDOS ESTÁNDARES GRI

103-3

## 201-1

| MILES DE EUROS | 2018 | 2019 |
|---|---|---|
| Margen bruto | 966.594 | 926.579 |
| Resultado neto operaciones interrumpidas | 0 | 0 |
| Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones netas | -19.201 | -6.544 |
| Resultado activos no corrientes en venta | -30.377 | -6.775 |
| **Valor económico generado** | **917.016** | **913.260** |
| Dividendos | 17.500 | 17.500 |
| Otros gastos generales de administración | 172.874 | 152.149 |
| Gastos de personal | 419.505 | 360.944 |
| Impuesto sobre beneficios y contribuciones y otros impuestos | 65.203 | 64.414 |
| **Valor económico distribuido** | **675.082** | **595.007** |
| **Valor económico retenido (VEG-VED)** | **241.934** | **318.253** |

## 205-1

| NÚMERO DE AUDITORÍAS | 2018 | 2019 |
|---|---|---|
| Auditoría Red de Distribución | 426 | 333 (*) |
| Auditoría Riesgo de Crédito | 12 | 13 |
| Auditoría Financiera | 31 | 26 |
| Auditoría de Sistemas y Modelos Internos | 28 | 25 |
| Supervisión Técnica y Calidad | - | 5 |
| **TOTAL** | **497** | **402** |

| AUDITORÍAS OFICINAS | 2018 | 2019 |
|---|---|---|
| Oficinas red revisadas | 414 | 321(*) |
| Porcentaje sobre la media de oficinas | 35,94% | 28,69% |

(*) Iniciado proyecto de auditoría continua

## 102-8, 405-1

| GRUPO | SEXO | | EDAD MEDIA | MODALIDAD DE CONTRATOS | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | INDEFINIDOS | | TEMPORALES | |
| | HOMBRES | MUJERES | | TOTAL EMPLEADOS | PROMEDIO | TOTAL EMPLEADOS | PROMEDIO |
| Directivos | 649 | 278 | 47 | 927 | 18,17% | 0 | 0% |
| Mandos intermedios | 591 | 524 | 46 | 1.115 | 21,99% | 0 | 0% |
| Técnicos | 699 | 850 | 45 | 1.549 | 29,71% | 0 | 0% |
| Administrativos | 709 | 753 | 47 | 1.318 | 25,32% | 144 | 4,80% |

## 401-1

### NÚMERO Y TASA DE ALTAS DE NUEVAS CONTRATACIONES (ALTAS)

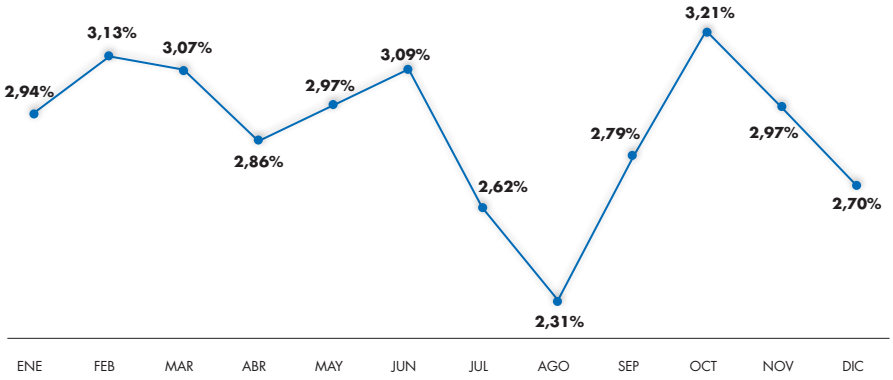
| MOTIVO | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | TOTAL | TASA | TOTAL | TASA | TOTAL | TASA |
| Menos de 30 años | 16 | 0,62% | 19 | 0,82% | 35 | 0,71% |
| 31-40 años | 9 | 0,35% | 12 | 0,52% | 21 | 0,43% |
| 41-50 años | 3 | 0,12% | 15 | 0,64% | 18 | 0,37% |
| 51-60 años | 5 | 0,19% | 4 | 0,17% | 9 | 0,18% |
| Más de 61 años | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| **TOTAL** | **33** | **1,28%** | **50** | **2,15%** | **83** | **1,69%** |

### NÚMERO Y TASA DE ROTACIÓN (ALTAS Y BAJAS)

| MOTIVO | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | TOTAL | TASA | TOTAL | TASA | TOTAL | TASA |
| Menos de 30 años | 17 | 0,66% | 22 | 0,94% | 39 | 0,79% |
| 31-40 años | 13 | 0,50% | 22 | 0,94% | 35 | 0,71% |
| 41-50 años | 11 | 0,43% | 30 | 1,29% | 41 | 0,84% |
| 51-60 años | 13 | 0,50% | 9 | 0,39% | 22 | 0,45% |
| Más de 61 años | 1 | 0,04% | 1 | 0,04% | 2 | 0,04% |
| **TOTAL** | **55** | 2,13% | **84** | 3,61% | **139** | **2,83%** |

## 403-2

### EVOLUCIÓN % ABSENTISMO



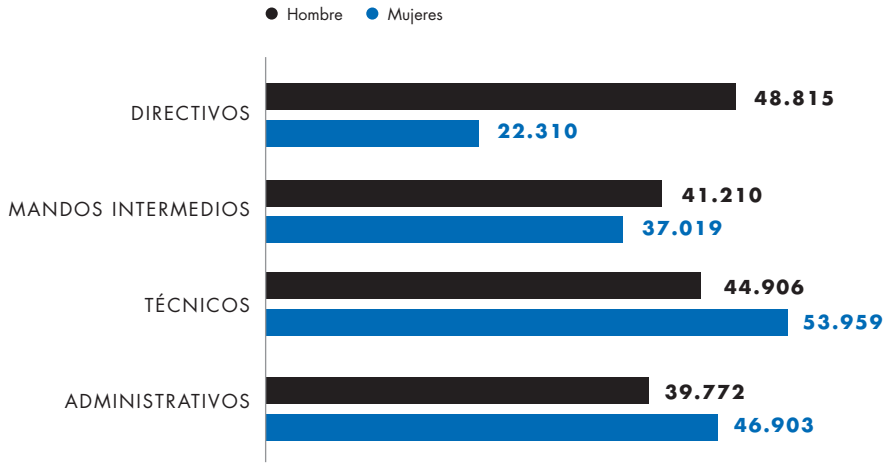

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| % DE ABSENTISMO (SIN MAT/PAT) | 2,46% | 2,69% | 2,72% | 2,89% |
| % DE ABSENTISMO (CON MAT/PAT) | 3,03% | 3,37% | 3,27% | 3,39% |

» 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 incremento, con un índice de absentismo de 2,89% (+ 0,17 puntos, excluyendo maternidad), aunque se sigue situando por debajo del índice de absentismo del Sector Servicios

## 404-1

### HORAS DE FORMACIÓN POR AGRUPACIÓN DE PUESTOS



## FS14

103-3

| CANAL DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES | 2018 | 2019 |
|---|---|---|
| Número de oficinas | 1.115 | 1.084 |
| Número de cajeros automáticos | 1.476 | 1.316 |
| % operaciones realizadas en ventanilla | 17,57% | 12,78% |
| % operaciones realizadas por banca a distancia | 64,02% | 72,03% |
| % operaciones realizadas en cajero | 5,59% | 4,18% |
| % operaciones realizadas en TPV | 12,51% | 10,86% |
| % operaciones realizadas en actualizador | 0,30% | 0,15% |
| Usuarios banca digital activos mes | 676.754 | 765.585 |
| Usuarios banca móvil activos mes | 311.580 | 432.211 |
| Usuarios pago móvil activos mes | 26.335 | 86.040 |
| Visitas total Home ibercaja.es | 25.135.143 | 26.375.480 |

## 301-1, 301-2, 302-1, 302-3, 303-1

| CONSUMOS | 2018 | 2019 |
|---|---|---|
| **CONSUMO AGUA (m3)** | | |
| Consumo agua (sede central) | 11.219 | 11.473 |
| Consumo agua (red oficinas) | 29.978 | 29.978 |
| Media de consumo de agua por empleado y año (Entidad) | 7,94 | 8,08 |

Observaciones específicas: 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 superficie.

| | | |
|---|---|---|
| **CONSUMO DE ENERGÍA (Gj)** | | |
| Electricidad (sede central) | 31.078,11 | 30.991,3 |
| Electricidad (red oficinas) | 108.386,5 | 100.164,8 |
| Media de consumo eléctrico por empleado y año (Entidad) | 26,9 | 25,6 |
| Gasóleo (edificio central) | 42,5 | 30,7 |
| Gasóleo (red oficinas) | 4.133,96 | 3.199,7 |
| Gas Natural (red oficinas) | 3.561,9 | 3.720,6 |
| Media de consumo gasóleo y gas natural por empleado y año (Entidad) | 1,5 | 1,4 |
| **CONSUMO DE PAPEL Tm** | | |
| Tipo DIN A4 blanco (entidad) | 11,5 | 8,17 |
| Tipo DIN A4 reciclado (entidad) | 283,67 | 257,3 |
| Total tipo DIN A4 (entidad) | 295,21 | 265,4 |
| Tipo DIN A3 (entidad) | 0,48 | 0,4 |
| Sobres | 46,11 | 26,5 |
| Bovinas (encarte) | 138,93 | 77,0 |
| Media de consumo total de papel por empleado (Entidad) | 0,09 | 0,1 |
| Total consumo de papel | **480,73** | **369,3** |

**Observaciones específicas sobres:** Indicador basado en sobres del tamaño más utilizado (115x225)
**Observaciones generales**. Entidad = sede central + red de oficinas. Nº empleados sede central se considera la plantilla media: 805 en 2018 y 822 en 2019. Nº empleados entidad se considera la plantilla media: 5.188 en 2018 y 5.127 en 2019

**Observaciones Consumo Electricidad Red Oficinas:** A partir de 2019, el consumo eléctrico anual de Red Oficinas se calcula a partir de facturación eléctrica de las diferentes compañías, del periodo comprendido entre el 1 de Diciembre del año anterior y el 30 de Noviembre del año en curso. Se realiza el recálculo del histórico de 2016, 2017 y 2018, con el mismo criterio. Esto se debe a que los datos reales de año natural no disponen de ellos hasta el mes de marzo del año en curso.

**Observaciones consumo Gas Natural:** A partir de 2019, el consumo de gas natural vendrá expresado en PCI. Se hace la conversión a PCI de los años 2016, 2017 y 2018, expresados éstos en PCS [1kWh (PCI)=0,901 kWh (PCS)]

103-3

## 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

| NIVEL EMISIONES DE CO2* | 2018 | 2019 |
|---|---|---|
| Emisiones por consumo de gasóleo, en Tn de CO2 (total entidad) | 321,07 | 250,9 |
| Emisiones por consumo de gas natural, en Tn de CO2 (total Entidad) | 200,8 | 209,9 |
| Emisiones por consumo eléctrico, en Tn de CO2 (Edificio Central) | 0,00 | 0,00 |
| Emisiones por consumo eléctrico, en Tn de CO2 (Red oficinas) | 11.440,8 | 10.573,0 |
| Emisiones en Tn de CO2 por desplazamiento de empleados en automóvil | 1.089,53 | 1.133,5 |
| Emisiones en Tn de CO2 por desplazamiento vehículos (Total Entidad) | 61,53 | 77,6 |
| Emisiones en Tn de CO2 por servicio de mensajería (Total Entidad) | 441,11 | 82,42 |
| Emisiones en Tn de CO2 por fuga de gases fluorados (Total Entidad) | 1.034,90 | 570,4 |
| Emisiones en Tn de CO2 por fuga de gases fluorados (Edificio Central) | 0,00 | 0,00 |
| **Total de emisiones, en Tn de CO2** | **14.589,78** | **12.897,63** |
| Media de emisiones de CO2 por empleado en Tn CO2** | 2,81 | 2,52 |

**Observaciones específicas:** Para el cálculo de emisiones se usa la herramienta de cálculo de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO), Alcances 1-2.
Las fuentes de los factores de emisión para el cálculo de las emisiones de CO2 producidas en los desplazamientos son: el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) e IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía)
Se toma como plantilla media de empleados:5.188 en 2018 y 5.127 en 2019

**Observaciones Emisiones CO2 eq consumo eléctrico Sede Central:** la electricidad consumida en edicificio central procede de fuentes de energía renovable.

**Observaciones Emisiones CO2 eq consumo eléctrico (Red Oficinas):** A partir de 2019, el recálculo de consumo eléctrico de los años 2016, 2017 y 2018 a partir de facturación eléctrica de las diferentes compañías, afecta al recálculo de emisiones de CO2 eq. Del mismo periodo.

**Observaciones Emisiones CO2 eq Gas Natural:** Se ha realizado el recálculo de las emisiones de CO2 eq asociadas al consumo de gas natural de los años 2016, 2017 y 2018, con valores de consumo expresados en PCI.

## 306-2

| | 2018 | 2019 |
|---|---|---|
| Total Residuos No Peligrosos | 280.826 | 241.183,0 |
| Total Residuos Peligrosos | 11.893,9 | 3.475,59 |
| Papel Destruido Confidencialmente | 317.703,00 | 285.088,0 |

(*) En 2019 se ajusta el dato del ejercicio de 2018 con la cantidad real de kg papel destruido confidencialmente, certificada.

## FS7

103-3

| IMPORTES ECONÓMICOS EN MILES DE EUROS | 2018 | 2019 |
|---|---|---|
| **LÍNEA JOVEN** | | |
| **Becas de estudio, postgrados, etc.** | | |
| Nº de operaciones | 20 | 27 |
| Importe financiación | 79 | 87 |
| **Adquisición de vivienda** | | |
| Nº de operaciones | 1.675 | 2.219 |
| Importe financiación | 148.514 | 214.421 |
| **Carnet de conducir** | | |
| Nº de operaciones | 0 | 0 |
| Importe financiación | 0 | 0 |
| | | |
| **PARTICULARES** | | |
| **Tarjeta Ciudadana Zaragoza** | | |
| Nº de operaciones | 3.889.098 | 3.873.480 |
| Importe OPERATORIA | 2.506 | 2.495 |
| **Tarjeta Ciudadana Guadalajara** | | |
| Nº de operaciones | 35.274 | 33.577 |
| Importe OPERATORIA | 15 | 14 |
| | | |
| **EMPRESAS** | | |
| **Líneas ICO-Empresas y Emprendedores** | | |
| Nº de operaciones | 616 | 526 |
| Importe financiación | 26.839 | 29.504 |
| **Convenios BEI** | | |
| Nº de operaciones | 2.484 | 1.963 |
| Importe financiación | 139.856 | 111.342 |
| | | |
| **SECTOR AGRO** | | |
| Nº de operaciones | 4.244 | 3.598 |
| Importe financiación | 166.683 | 137.198 |
| **Jóvenes Agricultores y Ganaderos** | | |
| Nº de operaciones | 76 | 109 |
| Importe financiación | 4.584 | 10.211 |

## FS8

103-3

| EMPRESA PARTICIPADA | PROYECTO MEDIOAMBIENTAL | INVERSIÓN FINANCIADA POR IBERCAJA 2019 |
|---|---|---|
| Rioja Nueva Economía, S.A. | Planta de biodiesel en Calahorra y parque eólico | 7.124 |
| Solavanti | 9 proyectos fotovoltaicos | 6.030 |
| Proyecto Foresta | Plantaciones forestales en Extremadura | 4.553 |
| Energías Alternativas de Teruel | Promoción y explotación de energía eólica | 26 |
| Prames | Acondicionamiento Montaña | 816 |
| **TOTAL INVERSIÓN IBERCAJA** | | **18.549** |

## FS10, FS11

INVERSIONES DE IBERCAJA EN COMPAÑÍAS DONDE LA RSC ES RELEVANTE

| INVERSIONES DE IBERCAJA EN COMPAÑÍAS DONDE LA RSC ES RELEVANTE (MILES DE EUROS) | 2018 | 2019 |
|---|---|---|
| Importes | 112.848 | 107.306 |
| Empresas | 21 | 20 |
| **% SOBRE TOTAL PARTICIPACIONES** | **39%** | **39%** |

## 203-1

| | 2018 | | | 2019 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PARTICIPACIONES EMPRESARIALES (MILES DE EUROS) | INVERSIÓN DESEMBOLSADA | GENERACIÓN RIQUEZA DIRECTA | CREACIÓN PUESTOS DE TRABAJO DIRECTOS E INDIRECTOS | INVERSIÓN DESEMBOLSADA | GENERACIÓN RIQUEZA DIRECTA | CREACIÓN PUESTOS DE TRABAJO DIRECTOS E INDIRECTOS |
| Sector Turístico | 66.647 | 31.496 | 13.615 | 66.647 | 28.175 | 13.596 |
| Sector Logístico | - | - | - | - | - | - |
| Sector Agroalimentario | 1.306 | 6.165 | 1.143 | 1.306 | 25.292 | 1.147 |
| Otros sectores | 6.600 | 817 | 4.811 | 6.600 | 1.173 | 5.570 |
| **TOTALES** | **74.553** | **38.477** | **19.569** | **74.553** | **54.640** | **20.313** |

| INVERSIONES EN SECTORES CONSIDERADOS ESTRATÉGICOS (MILES DE EUROS) | 2018 | 2019 |
|---|---|---|
| Importes | 83.012 | 77.880 |

Este documento incluye información adicional a la presentada por la compañía en el Estado de Información No Financiera Consolidado, que forma parte del Informe de Gestión del Grupo Ibercaja Banco. Dicha información adicional se corresponde con los siguientes contenidos GRI: 102-5, 102-10, 102-11, 102-14, 102-18 a 102-40, 102-42 a 102-56, 201-1, 201-3, 202-1, 202-2, 302-3, 305-3, 305-4, 306-2, 307-1, 401-1, 401-2, 404-2, 404-3, 205-1 a 205-3, 206-1, 416-2, 417-1 a 417-3, 418-1, 419-1, FS6 a FS11, FS13 y FS14. Por otro lado, la información correspondiente a ciertos desgloses de la plantilla de empleados, despidos, remuneraciones de los empleados, alta dirección y consejeros, brecha salarial, accidentes de trabajo, reclamaciones de clientes e información fiscal se puede consultar en dicho Estado de Información No Financiera Consolidado.

# F. INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

102-56

## 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 "Índice de contenidos GRI", incluido dentro del "Anexo. Información complementaria" del Informe Anual 2019 (en adelante, "los indicadores de RSC") de Ibercaja Banco, S.A. (Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante, Ibercaja Banco o el Grupo) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, preparados conforme a los contenidos propuestos en los Estándares GRI de *Global Reporting Initiative* (GRI) (en adelante, "Estándares GRI") y el Suplemento Sectorial *Financial Services* de la Guía G4 de GRI (en adelante, "el Suplemento Sectorial *Financial Services*").

### Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Ibercaja Banco es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe Anual, según la opción Esencial "de conformidad" con los Estándares GRI y el Suplemento Sectorial *Financial Services*. 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.

Adicionalmente, y de acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, los administradores de Ibercaja Banco, S.A. han formulado el Estado de Información No Financiera Consolidado del Grupo Ibercaja Banco (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del mismo, sobre el que, con fecha 2 de marzo de 2020, hemos emitido un informe de verificación independiente en el que se expresa una conclusión sin salvedades. En el apartado "Índice de Contenidos GRI" del Informe Anual 2019 de Ibercaja Banco se explican las diferencias respecto al mencionado EINF.

La Dirección de Ibercaja Banco 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 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, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global 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.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de indicadores de RSC y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

*PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Pº de la Constitución, 4, 7ª Planta, 50008 Zaragoza, España*
*Tel.: +34 976 79 61 00 / +34 902 021 111, Fax: +34 976 79 46 51, www.pwc.es*



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

## Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento limitado basándonos en el trabajo realizado. 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).

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Ibercaja Banco que han participado en la elaboración del Informe Anual 2019, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el Informe Anual 2019 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de las diversas áreas de Ibercaja Banco involucradas en la elaboración del Informe Anual 2019.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RSC.
- Análisis de la adaptación de los indicadores de RSC de Ibercaja Banco a lo señalado en los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad y el Suplemento Sectorial *Financial Services*.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de RSC de Ibercaja Banco y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo.
- Obtención de una carta de manifestaciones de la Dirección de Ibercaja Banco.

## 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 Banco correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los Estándares GRI y con el Suplemento Sectorial *Financial Services*.

## Uso y distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Ibercaja Banco, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Ibercaja Banco.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Marga de Rosselló Carril

8 de junio de 2020

Grupo iberCaja

INNOVAMOS CADA DÍA
PARA ESTAR SIEMPRE
CONECTADOS A TI

ibercaja.es / ibercaja.com