Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes

Informe de Auditoría,
Cuentas Anuales Consolidadas e
Informe de Gestión Consolidado
al 31 de diciembre de 2020

Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

A los accionistas de Ibercaja Banco, S.A.:

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Ibercaja Banco, S.A. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2020, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado del resultado global, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2020, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

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

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Estimación del deterioro por riesgo de crédito, y de los activos inmobiliarios provenientes de adjudicaciones	
La determinación del deterioro por riesgo de crédito es una de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, por tanto, consideramos dicha estimación como cuestión clave de auditoría del ejercicio. La evaluación de dicho deterioro se basa tanto en estimaciones individualizadas como en estimaciones colectivas de las coberturas, utilizando distintos modelos internos del Grupo. Dichas estimaciones se enmarcan en los requerimientos de la Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9) y consideran elementos tales como: • La clasificación de las diferentes carteras crediticias en función de su riesgo y de la tipología de activo. • La identificación y clasificación por fases (staging) de los activos deteriorados o activos con incremento significativo del riesgo. • La utilización de conceptos tales como escenarios macroeconómicos, vida esperada de la operación y criterios de segmentación. • La construcción de parámetros para dichos modelos tales como la probabilidad de impago (PD - Probabilities of default) y la pérdida por deterioro (LGD - Loss Given Default).	Nuestro trabajo se ha centrado en el análisis, evaluación y comprobación del sistema de control interno, así como en la realización de pruebas en detalle sobre las provisiones, tanto para las estimadas colectivamente como individualmente. Respecto al sistema de control interno, entre otros, hemos realizado los siguientes procedimientos: • Verificación de la adecuación de las distintas políticas y procedimientos, así como de los modelos internos aprobados, a los requerimientos normativos aplicables. • Revisión de la evaluación periódica de expedientes de acreditados y alertas de seguimiento efectuada por el Grupo para el seguimiento de su clasificación y, en los casos en los que aplica, registro del deterioro. Adicionalmente, hemos realizado pruebas de detalle consistentes en: • Comprobaciones, para los modelos principales, con respecto a: i) métodos de cálculo y segmentación; ii) metodología de estimación de los parámetros de pérdida esperada; iii) metodología utilizada para la generación de los escenarios macroeconómicos; iv) información utilizada para su cálculo y generación, v) criterios de incremento significativo del riesgo y clasificación de los préstamos por fases (staging) y vi) el empleo de metodologías de contraste retrospectivo para los parámetros más relevantes en la estimación del deterioro.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
• El valor de las garantías, reales o personales, consideradas eficaces. El Grupo tiene desarrolladas metodologías internas para la evaluación del importe recuperable de las garantías reales inmobiliarias, estimando su valor razonable ajustado por su coste de ventas, considerando un descuento frente al valor de referencia en función de la experiencia histórica del Grupo en la enajenación de bienes de similares características. También cuenta con la información facilitada por agencias y sociedades de tasación. • La realización periódica de pruebas retrospectivas y de seguimiento (backtesting y monitoring) sobre los principales parámetros de dichos modelos. Periódicamente el Grupo realiza recalibraciones de sus modelos internos con la finalidad de optimizar su capacidad predictiva, actualizando, en su caso, las variables consideradas o los algoritmos utilizados. Los modelos de cálculo de deterioro por pérdida esperada junto con las adaptaciones de éstos realizados en el entorno de la crisis del Covid-19 han incrementado la complejidad al incorporar nuevas estimaciones y elementos de juicio, como la consideración de ciertas medidas de flexibilización para las operaciones acogidas a moratorias, la consideración de las garantías en las operaciones con aval gubernamental o los ajustes a los modelos para la determinación de la pérdida esperada. Esta situación ha generado la evaluación de ajustes a los modelos de pérdida esperada para la adaptación de los parámetros estimados por los modelos a las condiciones y entorno derivados de la crisis del Covid-19.	• Comprobación de los cálculos del deterioro para las carteras de crédito principales. • Verificación del modelo de adjudicados y análisis del deterioro asociado. • Obtención de una muestra de expedientes individualizados para evaluar su adecuada clasificación y registro, sus descuentos de flujos y, en su caso, el correspondiente deterioro. En cuanto a implicaciones del Covid-19 y la estimación del impacto en las pérdidas crediticias esperadas, a continuación se describen los principales procedimientos llevados a cabo: • Entendimiento de la aplicación de las políticas contables y marco metodológico respecto a la evaluación de la existencia o no de incremento significativo del riesgo de crédito, teniendo en consideración los pronunciamientos de los principales organismos reguladores y supervisores desde marzo de 2020, y las medidas legislativas y acuerdos sectoriales adoptados en materia de moratorias de préstamos y concesión de préstamos avalados por el ICO. • Comprobación de los criterios y metodologías desarrolladas por el Grupo para el cálculo de las provisiones necesarias bajo el nuevo contexto provocado por el Covid-19 y evaluación de los ajustes a los modelos de pérdida esperada realizados por el Grupo. • Análisis de las políticas y criterios utilizados por el Grupo para la concesión y seguimiento de moratorias legislativas y sectoriales y de operaciones de financiación con aval ICO Covid-19.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Cabe señalar que la estimación del deterioro de los activos inmobiliarios con origen en su actividad crediticia y que, a través de la dación en pago, compra, o por vía judicial se adjudican al Grupo, se encuentra sujeta a criterios consistentes con los utilizados para determinar el valor de las garantías reales inmobiliarias. Ver notas 2.3 y 11.4 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, así como nota 11.6 Impacto del Covid-19 sobre el Grupo Ibercaja Banco.	• Análisis de una muestra de expedientes de operaciones de moratorias (tanto legislativas como sectoriales) y operaciones concedidas con aval ICO con objeto de evaluar su adecuada concesión conforme a la normativa vigente, así como la evaluación de su clasificación por stages y sectores tanto para operaciones vigentes como para las operaciones vencidas. Como resultado de las pruebas descritas anteriormente no se han identificado diferencias, fuera de un rango razonable.
Comprobación de la recuperabilidad del fondo de comercio	
El Grupo Ibercaja Banco realiza con carácter anual, o cuando se identifican indicios de deterioro, una evaluación para determinar si existe deterioro en el fondo de comercio registrado en las cuentas anuales consolidadas. Al 31 de diciembre de 2020, la dirección ha considerado en su evaluación el entorno económico y comercial actual, así como en sus proyecciones realizadas a futuro, el posible impacto del Covid-19 en las condiciones del mercado y la incertidumbre económica existente. Este fondo de comercio está asociado a una única unidad generadora de efectivo (UGE), coincidente con la totalidad de su balance consolidado, utilizando para la estimación del valor recuperable de la misma el método del descuento de los dividendos potenciales esperados a medio plazo a partir de las proyecciones de negocio.	Hemos llevado a cabo, con la colaboración de nuestros expertos en valoraciones, el entendimiento y revisión del proceso de estimación efectuado por el Grupo, centrando nuestros procedimientos en aspectos como: • La revisión de los criterios para la definición de la UGE del Grupo asociada al fondo de comercio. • La evaluación de la metodología utilizada para la estimación del deterioro del fondo de comercio. • La revisión del informe anual de valoración, efectuado por un experto externo, sobre el que se realiza la evaluación del deterioro del fondo de comercio. • La evaluación de las nuevas proyecciones de los flujos de futuro esperados en base al nuevo entorno económico debido al Covid-19.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
La estimación del valor recuperable de esta UGE es inherentemente incierta e incluye un elevado nivel de juicio y estimación puesto que se basa en asunciones sobre la evolución macroeconómica y otros aspectos, como las hipótesis clave de negocio (la evolución del crédito, de la morosidad, de los depósitos de clientes y de los tipos de interés, así como los requerimientos de capital, etc.) que determinan los flujos de efectivo, la tasa de descuento y la tasa de crecimiento a largo plazo utilizadas. Este modelo es sensible a las variables e hipótesis utilizadas, existiendo, por su naturaleza, riesgo de incorrecciones en la estimación del valor recuperable. Debido al elevado nivel de juicio mencionado, consideramos esta recuperabilidad como cuestión clave de auditoría del ejercicio. Ver notas 2.16.1 y 16.1 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.	Por otra parte, hemos efectuado pruebas para contrastar el modelo de previsión de flujos de efectivo correspondiente a la UGE utilizado por el Grupo, considerando lo establecido por la normativa, la práctica de mercado y las expectativas específicas del sector bancario. Esta evaluación ha incluido la verificación de hipótesis, como la tasa de crecimiento y tasa de descuento utilizadas, así como el análisis del seguimiento presupuestario de la UGE definida y el impacto de las variaciones identificadas en los presupuestos y tasas de crecimiento. Finalmente, hemos revisado la adecuación de la información desglosada en las cuentas anuales consolidadas adjuntas. Como resultado de los procedimientos anteriores, consideramos que las estimaciones efectuadas en relación con la recuperabilidad del fondo de comercio se encuentran en un rango razonable, en el contexto de las circunstancias en las que se elaboran las cuentas anuales consolidadas adjuntas.
Provisiones por litigios fiscales, legales y regulatorios	
Como resultado del curso normal de su actividad, el Grupo Ibercaja Banco puede encontrarse inmerso en procedimientos, tanto administrativos como judiciales o asuntos en arbitraje, de naturaleza fiscal, legal y/o regulatoria. De este modo, existen situaciones que, aun no estando sujetas a proceso judicial, de acuerdo con la evaluación efectuada precisan del registro de provisiones, como pueden ser las vinculadas a los posibles impactos de la devolución de las cantidades percibidas como consecuencia de la hipotética anulación por los tribunales de las cláusulas suelo o por la aplicación del Real Decreto-ley 1/2017 de medidas de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.	Nuestra revisión del proceso de estimación de las provisiones por litigios fiscales, legales y regulatorias, efectuado por el Grupo, y el análisis y evaluación del control interno de dicho proceso, ha consistido en los siguientes procedimientos: • Comprensión de la política de calificación de los litigios y necesidad de provisión, de acuerdo con la normativa contable aplicable. • Análisis de las principales demandas, tanto individuales como, en su caso, colectivas. • Obtención de cartas de confirmación de la asesoría jurídica del Grupo para contrastar su evaluación del resultado esperado de los litigios, el correcto registro de la provisión, así como la identificación de potenciales pasivos omitidos.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Generalmente, estos procedimientos finalizan tras un largo periodo de tiempo, resultando procesos complejos de acuerdo con la legislación vigente en las distintas jurisdicciones en las que se opera. El Grupo registra una provisión por estos conceptos, estimando por tanto el desembolso asociado como probable en base a las estimaciones realizadas, aplicando procedimientos de cálculo prudentes y consistentes con las condiciones de incertidumbre inherentes a las obligaciones que cubren. El registro de las provisiones por litigios es una de las áreas que mayor grado de juicio y estimación requiere, motivo por el cual, lo consideramos una cuestión clave de auditoría. Ver nota 21 (donde se detallan las provisiones constituidas para cubrir los desenlaces de contingencias relacionadas con cláusulas suelo) de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.	• Con el apoyo de nuestros expertos internos, seguimiento de la evolución de las inspecciones fiscales abiertas, análisis de la estimación del resultado esperado de los procedimientos fiscales en curso más significativos y de las posibles contingencias en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias para todos los periodos abiertos a inspección. • Análisis del registro, estimación y movimiento de provisiones contables. De forma específica, para las provisiones constituidas para la compensación de clientes y cubrir los desenlaces de contingencias relacionadas con cláusulas suelo, nuestros procedimientos se centraron en: • Entendimiento del entorno de control asociado al cálculo de la provisión para la compensación de clientes. • Evaluación de la metodología e hipótesis empleadas por el Grupo, verificando que las mismas están en línea con la práctica del mercado. • Análisis de sensibilidad sobre los resultados del modelo ante posibles variaciones en las asunciones clave. El resultado de nuestro trabajo pone de manifiesto que, en general, los juicios y estimaciones del Grupo, en la evaluación de esta tipología de provisiones, están soportados y razonados en base a la información disponible.
Valoración de los pasivos por contratos de seguro de vida	
El Grupo desarrolla la actividad de seguros de vida comercializando seguros vida riesgo, vida ahorro y *unit linked*. El Grupo procede al registro de los pasivos asociados con dichos contratos de vida ahorro de acuerdo con la normativa regulatoria aplicable en España donde en algunos casos incorpora componentes de cierto juicio y estimaciones, por parte de la Dirección.	Hemos obtenido un entendimiento del proceso de estimación y registro de los pasivos por contratos de seguro de vida ahorro, que ha incluido una evaluación del control interno incluyendo los controles de los sistemas de información más relevantes.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
La determinación de la provisión matemática de los contratos de vida ahorro es una estimación influida de manera significativa por los métodos de proyección y asunciones utilizadas por la Dirección, tales como tipo de interés técnico, hipótesis de gastos o las tablas de mortalidad conforme a la normativa aplicable. Debido al uso de dichas estimaciones, consideramos esta valoración como cuestión clave de auditoría. Ver Nota 20 de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020.	En lo que respecta a la provisión matemática de vida ahorro, hemos desarrollado procedimientos con el soporte de especialistas actuariales, centrados en aspectos como: • Obtención de un entendimiento de la metodología de cálculo de las provisiones matemáticas para seguros de vida de acuerdo con la naturaleza de los productos, así como su aplicación de forma consistente respecto al ejercicio anterior. • Comprobación del adecuado registro contable de la provisión matemática por contratos de seguro, así como de sus variaciones durante el periodo y pagos realizados durante el mismo. • Comprobación de la integridad y reconciliación de los datos base de cálculos técnico-actuariales. • Recálculo de la provisión matemática para una selección de pólizas de acuerdo con procedimientos de muestreo y comprobación de la aplicación de hipótesis biométricas adecuadas a la normativa aplicable. En este sentido, la Sociedad se está adaptando progresivamente a las nuevas tablas biométricas publicadas en la Resolución de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con fecha 17 de diciembre de 2020. • Comprobación de las pruebas de cumplimiento del ejercicio de inmunización realizadas por la Dirección, para una muestra de grupos homogéneos. • Comprobación de las hipótesis de gastos y la suficiencia de estos. • Comprobación de la información desglosada en memoria respecto a estas provisiones. Como resultado de los procedimientos arriba descritos, consideramos que los cálculos realizados por la Dirección en relación con las provisiones matemáticas de seguros de vida se encuentran en un rango razonable.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Riesgos asociados a los Sistemas de información	
La operativa del Grupo, por su naturaleza, y en especial el proceso de elaboración de la información financiera y contable, tiene una gran dependencia de los sistemas de información (SI), tanto por las características de la plataforma que gestiona la mayoría de las actividades del Grupo, como de la dependencia del conocimiento del personal que gestiona y administra la misma. Por ello, un adecuado control sobre los mismos es relevante para garantizar el correcto procesamiento de la información. Además, conforme los sistemas se hacen más complejos, se externalizan ciertas funcionalidades y aumentan los riesgos asociados a las tecnologías de la información de la organización y, por lo tanto, sobre la información que procesan. En este contexto, resulta necesario evaluar aspectos sobre la efectividad del marco general de control interno de los sistemas de información; por lo que la evaluación de los riesgos asociados a los sistemas de información y el entorno de control implementado se convierten en una cuestión clave de auditoría.	Nuestro trabajo ha consistido en revisar el entorno de control interno general asociado a los sistemas de información y aplicaciones que soportan el registro y cierre contable del Grupo y que tienen impacto en los estados financieros. Sobre los sistemas de información considerados relevantes en el proceso de generación de información financiera hemos realizado fundamentalmente los siguientes procedimientos: • Testeo de los controles internos establecidos por el Grupo en el desarrollo, mantenimiento y explotación de los sistemas internos y externos con el objetivo de minimizar el riesgo de cambios a programa inadecuadamente probados y autorizados en las aplicaciones. • Comprobación de los procedimientos implantados para la autorización de acceso y la limitación de los permisos por Aplicación, Base de Datos y Sistema Operativo. En aquellos entornos donde pueden existir ciertas debilidades relacionadas con el control de acceso y la gestión del cambio, hemos identificado la existencia de controles compensatorios, bien en el ámbito tecnológico bien en el de negocio y hemos realizado los siguientes procedimientos: • Comprobación de los controles mitigantes de revisión de información o trabajos adicionales sustantivos que permitan asegurar que dichas debilidades no impactan en la confianza en los sistemas de información. • Análisis del impacto y evaluación del riesgo de externalización de servicios críticos, así como análisis de documentación y controles generales de IT realizados por el proveedor externo que permitan minimizar el riesgo sobre la externalización

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	Como resultado de nuestras pruebas y de los procedimientos adicionales efectuados, tanto de índole de control como de pruebas en detalle, no hemos identificado ningún aspecto relevante que afecte a la información incluida en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2020, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante, y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera consolidado y determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, a los que se refiere la Ley de Auditoría de Cuentas, se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, a informar sobre ello.

b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la comisión de auditoría en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los citados administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La comisión de auditoría de la Sociedad dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.

- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.

- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la comisión de auditoría de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la comisión de auditoría de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la comisión de auditoría de la Sociedad dominante, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Formato electrónico único europeo

Hemos examinado los archivos digitales del formato electrónico único europeo (FEUE) de Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2020 que comprenden el archivo XHTML en el que se incluyen las cuentas anuales consolidadas del ejercicio y los ficheros XBRL con el etiquetado realizado por la entidad, que formarán parte del informe financiero anual.

Los administradores de Ibercaja Banco, S.A. son responsables de presentar el informe financiero anual del ejercicio 2020 de conformidad con los requerimientos de formato y marcado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815, de 17 de diciembre de 2018, de la Comisión Europea (en adelante Reglamento FEUE).

Nuestra responsabilidad consiste en examinar los archivos digitales preparados por los administradores de la Sociedad dominante, de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas en vigor en España. Dicha normativa exige que planifiquemos y ejecutemos nuestros procedimientos de auditoría con el fin de comprobar si el contenido de las cuentas anuales consolidadas incluidas en los citados archivos digitales se corresponde íntegramente con el de las cuentas anuales consolidadas que hemos auditado, y si el formato y marcado de las mismas y de los archivos antes referidos se ha realizado en todos los aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

En nuestra opinión, los archivos digitales examinados se corresponden íntegramente con las cuentas anuales consolidadas auditadas, y éstas se presentan y han sido marcadas, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

Informe adicional para la comisión de auditoría de la Sociedad dominante

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la comisión de auditoría de la Sociedad dominante de fecha 3 de marzo de 2021.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 10 de abril de 2018 nos nombró como auditores del Grupo por un período de 3 años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018.

Con anterioridad, fuimos designados auditores por acuerdos de la Junta General de Accionistas de la Sociedad dominante o de la Asamblea General de la entidad predecesora, y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de la Sociedad dominante, o de la entidad predecesora, de forma ininterrumpida desde el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 1989.

Servicios prestados

Los servicios distintos de la auditoría de cuentas prestados al Grupo se desglosan en la nota 39 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

Julián González Gómez (20179)

3 de marzo de 2021

AUDITORES
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 08/21/00179

SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

Informe de auditoría de cuentas sujeto a la normativa de auditoría de cuentas española o internacional

Ibercaja Banco, S.A.
y sociedades dependientes
(Grupo Ibercaja Banco)

Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2020
e informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020

DILIGENCIA FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

Diligencia que extiende el Secretario del Consejo, D. Jesús Barreiro Sanz, para hacer constar que el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A., en su reunión de fecha 26 de febrero de 2021, ha formulado las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 45 y Anexos I a IV) y el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020, habiendo sido firmadas por todos los Consejeros.

Para que así conste, expido el presente escrito, en Zaragoza, a 26 de febrero de 2021.

D. JESÚS BARREIRO SANZ
D.N.I.:
Secretario no Consejero

IBERCAJA BANCO, S.A.

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

Diligencia* para hacer constar que reunido el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. el 26 de febrero de 2021 en Zaragoza, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, acuerda formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 45 y Anexos I a IV) y el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020, los cuales han sido extendidos en papel timbrado del Estado, incluida la presente diligencia, con numeración correlativa, y quedan refrendados con la firma a continuación de los miembros del Consejo de Administración.

Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco. Asimismo, el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020 incluye un análisis fiel de la evolución, resultados y posición de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

*Esta Diligencia consta de 11 páginas correlativas, cada una de ellas firmada por un Consejero. Diligencia 1/11- Sr. Aguirre.

Zaragoza, 26 de febrero de 2021

D. JOSÉ LUIS AGUIRRE LOASO
D.N.I.:
Presidente

IBERCAJA BANCO, S.A.

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

Diligencia* para hacer constar que reunido el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. el 26 de febrero de 2021 en Zaragoza, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, acuerda formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 45 y Anexos I a IV) y el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020, los cuales han sido extendidos en papel timbrado del Estado, incluida la presente diligencia, con numeración correlativa, y quedan refrendados con la firma a continuación de los miembros del Consejo de Administración.

Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco. Asimismo, el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020 incluye un análisis fiel de la evolución, resultados y posición de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

*Esta Diligencia consta de 11 páginas correlativas, cada una de ellas firmada por un Consejero. Diligencia 2/11- Sr. Bueno.

Zaragoza, 26 de febrero de 2021

D. JESÚS BUENO ARRESE
D.N.I.:
Vicepresidente 1º

IBERCAJA BANCO, S.A.

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

Diligencia* para hacer constar que reunido el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. el 26 de febrero de 2021 en Zaragoza, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, acuerda formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 45 y Anexos I a IV) y el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020, los cuales han sido extendidos en papel timbrado del Estado, incluida la presente diligencia, con numeración correlativa, y quedan refrendados con la firma a continuación de los miembros del Consejo de Administración.

Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco. Asimismo, el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020 incluye un análisis fiel de la evolución, resultados y posición de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

*Esta Diligencia consta de 11 páginas correlativas, cada una de ellas firmada por un Consejero. Diligencia 3/11- Sr. Iglesias.

Zaragoza, 26 de febrero de 2021

D. VÍCTOR IGLESIAS RUIZ
D.N.I.:
Consejero Delegado

IBERCAJA BANCO, S.A.

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

Diligencia* para hacer constar que reunido el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. el 26 de febrero de 2021 en Zaragoza, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, acuerda formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 45 y Anexos I a IV) y el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020, los cuales han sido extendidos en papel timbrado del Estado, incluida la presente diligencia, con numeración correlativa, y quedan refrendados con la firma a continuación de los miembros del Consejo de Administración.

Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco. Asimismo, el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020 incluye un análisis fiel de la evolución, resultados y posición de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

*Esta Diligencia consta de 11 páginas correlativas, cada una de ellas firmada por un Consejero. Diligencia 4/11- Sra. González-Bueno.

Zaragoza, 26 de febrero de 2021

Dª. GABRIELA GONZÁLEZ-BUENO LILLO
D.N.I.:
Vocal

IBERCAJA BANCO, S.A.

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

Diligencia* para hacer constar que reunido el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. el 26 de febrero de 2021 en Zaragoza, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, acuerda formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 45 y Anexos I a IV) y el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020, los cuales han sido extendidos en papel timbrado del Estado, incluida la presente diligencia, con numeración correlativa, y quedan refrendados con la firma a continuación de los miembros del Consejo de Administración.

Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco. Asimismo, el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020 incluye un análisis fiel de la evolución, resultados y posición de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

*Esta Diligencia consta de 11 páginas correlativas, cada una de ellas firmada por un Consejero. Diligencia 5/11- Sr. Solchaga.

Zaragoza, 26 de febrero de 2021

D. JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI
D.N.I.:
Vocal

IBERCAJA BANCO, S.A.

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

Diligencia* para hacer constar que reunido el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. el 26 de febrero de 2021 en Zaragoza, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, acuerda formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 45 y Anexos I a IV) y el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020, los cuales han sido extendidos en papel timbrado del Estado, incluida la presente diligencia, con numeración correlativa, y quedan refrendados con la firma a continuación de los miembros del Consejo de Administración.

Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco. Asimismo, el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020 incluye un análisis fiel de la evolución, resultados y posición de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

*Esta Diligencia consta de 11 páginas correlativas, cada una de ellas firmada por un Consejero. Diligencia 6/11- Sr. Jiménez.

Zaragoza, 26 de febrero de 2021

D. EMILIO JIMÉNEZ LABRADOR
D.N.I.:
Vocal

IBERCAJA BANCO, S.A.

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

Diligencia* para hacer constar que reunido el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. el 26 de febrero de 2021 en Zaragoza, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, acuerda formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 45 y Anexos I a IV) y el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020, los cuales han sido extendidos en papel timbrado del Estado, incluida la presente diligencia, con numeración correlativa, y quedan refrendados con la firma a continuación de los miembros del Consejo de Administración.

Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco. Asimismo, el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020 incluye un análisis fiel de la evolución, resultados y posición de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

*Esta Diligencia consta de 11 páginas correlativas, cada una de ellas firmada por un Consejero. Diligencia 7/11- Sr. Cóndor.

Zaragoza, 26 de febrero de 2021

D. VICENTE CÓNDOR LÓPEZ
D.N.I.:
Vocal

IBERCAJA BANCO, S.A.

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

Diligencia* para hacer constar que reunido el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. el 26 de febrero de 2021 en Zaragoza, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, acuerda formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 45 y Anexos I a IV) y el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020, los cuales han sido extendidos en papel timbrado del Estado, incluida la presente diligencia, con numeración correlativa, y quedan refrendados con la firma a continuación de los miembros del Consejo de Administración.

Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco. Asimismo, el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020 incluye un análisis fiel de la evolución, resultados y posición de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

*Esta Diligencia consta de 11 páginas correlativas, cada una de ellas firmada por un Consejero. Diligencia 8/11- Sr. Longás.

Zaragoza, 26 de febrero de 2021

D. FÉLIX LONGÁS LAFUENTE
D.N.I.:
Vocal

IBERCAJA BANCO, S.A.

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

Diligencia* para hacer constar que reunido el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. el 26 de febrero de 2021 en Zaragoza, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, acuerda formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 45 y Anexos I a IV) y el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020, los cuales han sido extendidos en papel timbrado del Estado, incluida la presente diligencia, con numeración correlativa, y quedan refrendados con la firma a continuación de los miembros del Consejo de Administración.

Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco. Asimismo, el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020 incluye un análisis fiel de la evolución, resultados y posición de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

*Esta Diligencia consta de 11 páginas correlativas, cada una de ellas firmada por un Consejero. Diligencia 9/11- Sr. Tejel.

Zaragoza, 26 de febrero de 2021

D. JESÚS TEJEL GIMÉNEZ
D.N.I.:
Vocal

IBERCAJA BANCO, S.A.

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

Diligencia* para hacer constar que reunido el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. el 26 de febrero de 2021 en Zaragoza, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, acuerda formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 45 y Anexos I a IV) y el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020, los cuales han sido extendidos en papel timbrado del Estado, incluida la presente diligencia, con numeración correlativa, y quedan refrendados con la firma a continuación de los miembros del Consejo de Administración.

Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco. Asimismo, el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020 incluye un análisis fiel de la evolución, resultados y posición de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

*Esta Diligencia consta de 11 páginas correlativas, cada una de ellas firmada por un Consejero. Diligencia 10/11- Sr. Arrufat.

Zaragoza, 26 de febrero de 2021

D. ENRIQUE ARRUFAT GUERRA
D.N.I.:
Vocal

IBERCAJA BANCO, S.A.

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

Diligencia* para hacer constar que reunido el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. el 26 de febrero de 2021 en Zaragoza, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, acuerda formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 45 y Anexos I a IV) y el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020, los cuales han sido extendidos en papel timbrado del Estado, incluida la presente diligencia, con numeración correlativa, y quedan refrendados con la firma a continuación de los miembros del Consejo de Administración.

Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco. Asimismo, el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020 incluye un análisis fiel de la evolución, resultados y posición de la Sociedad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja Banco, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

*Esta Diligencia consta de 11 páginas correlativas, cada una de ellas firmada por un Consejero. Diligencia 11/11- Sra. Segura.

Zaragoza, 26 de febrero de 2021

Dª. MARÍA PILAR SEGURA BAS
D.N.I.:
Vocal

Ibercaja Banco, S.A.
y sociedades dependientes
(Grupo Ibercaja Banco)

Cuentas anuales consolidadas al
31 de diciembre de 2020

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Miles de euros)

ACTIVO	Nota	31/12/2020	31/12/2019 (*)
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	**6**	**7.572.609**	**3.929.202**
Activos financieros mantenidos para negociar	**7**	**5.503**	**8.963**
Derivados		5.503	8.963
Valores representativos de deuda		-	-
Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración		-	-
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**8**	**853.721**	**375.885**
Instrumentos de patrimonio		824.170	284.905
Valores representativos de deuda		28.009	78.783
Préstamos y anticipos		1.542	12.197
Clientela		*1.542*	*12.197*
Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración		-	-
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**9**	**8.602**	**8.939**
Valores representativos de deuda		8.602	8.939
Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración		-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**10**	**7.023.328**	**8.086.430**
Instrumentos de patrimonio		353.872	397.831
Valores representativos de deuda		6.669.456	7.688.599
Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración		*71.059*	*461.199*
Activos financieros a coste amortizado	**11**	**39.726.825**	**39.768.768**
Valores representativos de deuda		8.474.312	7.218.228
Préstamos y anticipos		31.252.513	32.550.540
Entidades de crédito		*311.651*	*643.792*
Clientela		*30.940.862*	*31.906.748*
Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración		3.116.505	4.924.586
Derivados – contabilidad de coberturas	**12.1**	**142.020**	**137.210**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés		**-**	**-**
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	**13**	**106.525**	**109.815**
Negocios conjuntos		29.705	28.161
Asociadas		76.820	81.654
Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	**14**	**429**	**539**
Activos tangibles	**15**	**960.967**	**983.710**
Inmovilizado material		714.068	719.045
De uso propio		*638.443*	*645.064*
Cedido en arrendamiento operativo		*75.625*	*73.981*
Inversiones inmobiliarias		246.899	264.665
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo		*63.416*	*53.796*
Pro-memoria: adquirido en arrendamiento financiero		-	-
Activos intangibles	**16**	**237.226**	**212.673**
Fondo de comercio		144.934	144.934
Otros activos intangibles		92.292	67.739
Activos por impuestos	**25**	**1.345.136**	**1.339.805**
Activos por impuestos corrientes		9.511	13.097
Activos por impuestos diferidos		1.335.625	1.326.708
Otros activos	**17**	**155.526**	**192.867**
Existencias		108.102	135.284
Resto de los otros activos		47.424	57.583
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	**18**	**262.373**	**267.209**
TOTAL ACTIVO		**58.400.790**	**55.422.015**

(*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

Las notas 1 a 45 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2020.

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Miles de euros)

PASIVO	Nota	31/12/2020	31/12/2019 (*)
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**7**	**5.630**	**9.469**
Derivados		5.630	9.469
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		**-**	**-**
Pro-memoria: pasivos subordinados		**-**	-
Pasivos financieros a coste amortizado	**19**	**46.627.380**	**43.448.320**
Depósitos		44.460.275	40.857.849
Bancos centrales		*5.371.202*	*1.628.990*
Entidades de crédito		*1.207.820*	*4.304.232*
Clientela		*37.881.253*	*34.924.627*
Valores representativos de deuda emitidos		1.340.670	1.480.421
Otros pasivos financieros		826.435	1.110.050
Pro-memoria: pasivos subordinados		*510.326*	*508.997*
Derivados – contabilidad de coberturas	**12.1**	**216.202**	**233.888**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	**12.2**	**37.593**	**37.617**
Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	**20**	**7.521.867**	**7.784.537**
Provisiones	**21**	**393.100**	**315.695**
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo		119.125	123.610
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo		122	466
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		7.780	7.930
Compromisos y garantías concedidos		19.477	22.515
Restantes provisiones		246.596	161.174
Pasivos por impuestos		**167.326**	**178.164**
Pasivos por impuestos corrientes		165	1.551
Pasivos por impuestos diferidos	25.4	167.161	176.613
Otros pasivos	**22**	**213.272**	**173.228**
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta		**-**	**-**
TOTAL PASIVO		**55.182.370**	**52.180.918**

(*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

Las notas 1 a 45 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2020.

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Miles de euros)

PATRIMONIO NETO	Nota	31/12/2020	31/12/2019 (*)
Fondos propios	**23**	**3.160.630**	**3.139.017**
Capital		214.428	214.428
Capital desembolsado		*214.428*	*214.428*
Capital no desembolsado exigido		-	-
Pro-memoria: capital no exigido		-	-
Prima de emisión		-	-
Instrumentos de patrimonios emitidos distintos del capital		350.000	350.000
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos		-	-
Otros instrumentos de patrimonio emitidos		*350.000*	*350.000*
Otros elementos de patrimonio neto		-	-
Ganancias acumuladas		602.663	545.893
Reservas de revalorización		3.297	3.305
Otras reservas		1.966.640	1.941.402
Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas		*(33.603)*	*(43.089)*
Otras		*2.000.243*	*1.984.491*
(Acciones propias)		-	-
Resultado atribuible a los propietarios de la dominante		23.602	83.989
(Dividendos a cuenta)		-	-
Otro resultado global acumulado		**57.790**	**102.080**
Elementos que no se reclasificarán en resultados		10.132	48.162
Ganancias/pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	*24.1*	*(23.741)*	*(24.286)*
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta		-	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas		-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	*24.3*	*33.873*	*72.448*
Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento cubierto)		-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (instrumento de cobertura)		-	-
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito		-	-
Elementos que pueden reclasificarse en resultados		47.658	53.918
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (parte eficaz)		-	-
Conversión en divisas		-	-
Derivados de cobertura. Reserva de cobertura de flujos de efectivo (parte eficaz)	*24.2*	*8.551*	*8.524*
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	*24.3*	*39.091*	*45.509*
Instrumentos de cobertura (elementos no designados)			
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta		-	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos en inversiones en negocios conjuntos y asociadas		*16*	*(115)*
Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	**23.2**	-	-
Otros resultado global acumulado		-	-
Otras partidas		-	-
TOTAL PATRIMONIO NETO		**3.218.420**	**3.241.097**
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		**58.400.790**	**55.422.015**
Pro-memoria: exposiciones fuera de balance			
Compromisos de préstamo concedidos	**27.3**	**3.288.448**	**2.966.973**
Garantías financieras concedidas	**27.1**	**93.631**	**76.204**
Otros compromisos concedidos		**795.006**	**856.027**

(*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

Las notas 1 a 45 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2020.

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Miles de euros)

	Nota	2020	2019 (*)
Ingresos por intereses	**28**	**632.798**	**663.561**
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		111.533	131.258
Activos financieros a coste amortizado		493.287	536.531
Resto		27.978	(4.228)
(Gastos por intereses)	**29**	**99.125**	**116.315**
(Gastos por capital social reembolsable a la vista)		**-**	**-**
MARGEN DE INTERESES		**533.673**	**547.246**
Ingresos por dividendos	**30**	**5.208**	**12.652**
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	**31**	**579**	**431**
Ingresos por comisiones	**32**	**390.771**	**412.375**
(Gastos por comisiones)	**33**	**16.636**	**18.636**
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	**34**	**128.856**	**8.261**
Activos financieros a coste amortizado		125.366	(23.757)
Restantes activos y pasivos financieros		3.490	32.018
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	**34**	**1.149**	**1.220**
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global		-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado		-	-
Otras ganancias o (-) pérdidas		1.149	1.220
Ganancias o (-) pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	**34**	**(10.476)**	**(3.718)**
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global		-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado		-	-
Otras ganancias o (-) pérdidas		(10.476)	(3.718)
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	**34**	**-**	**747**
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	**34**	**(364)**	**567**
Diferencias de cambio, netas	**35**	**852**	**1.104**
Otros ingresos de explotación	**36**	**47.022**	**37.073**
(Otros gastos de explotación)	**37**	**78.581**	**72.473**
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	**20.2**	**960.230**	**940.528**
(Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro)	**20.2**	**960.461**	**940.798**
MARGEN BRUTO		**1.001.822**	**926.579**
(Gastos de administración)		**655.588**	**532.859**
(Gastos de personal)	38	502.568	360.944
(Otros gastos de administración)	39	153.020	171.915
(Amortización)	**15, 16**	**62.918**	**67.228**
(Provisiones o (-) reversión de provisiones)	**21**	**(14.236)**	**37.330**
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o (-) ganancias netas por modificación)		**219.646**	**124.637**
(Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global)	10	1.300	(1.242)
(Activos financieros a coste amortizado)	11.5	218.346	125.879
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas)		**-**	**-**
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros)	**40**	**1.559**	**5.612**
(Activos tangibles)		1.471	569
(Activos intangibles)		-	-
(Otros)		88	5.043
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	**41**	**(3.047)**	**(6.544)**
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados		**-**	**-**
Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	**42**	**(19.830)**	**(23.732)**
GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		**53.470**	**128.637**
(Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas)	**25**	**29.868**	**44.648**
GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		**23.602**	**83.989**
Ganancias o (-) pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas		**-**	**-**
RESULTADO DEL EJERCICIO		**23.602**	**83.989**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)		-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante		23.602	83.989

(*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

Las notas 1 a 45 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2020.

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Miles de euros)

	Nota	2020	2019 (*)
RESULTADO DEL EJERCICIO		**23.602**	**83.989**
OTRO RESULTADO GLOBAL	**24**	**(10.008)**	**31.813**
Elementos que no se reclasificarán en resultados		**(3.747)**	**27.991**
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas		**779**	**(9.884)**
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta		-	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas		-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		**(8.047)**	**42.816**
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, netas		-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento cubierto)		-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (instrumento de cobertura)		-	-
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito		-	-
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	25.4	3.521	(4.941)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados		**(6.261)**	**3.822**
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (parte eficaz)		-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto		-	-
Transferido a resultados		-	-
Otras reclasificaciones		-	-
Conversión de divisas		-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto		-	-
Transferido a resultados		-	-
Otras reclasificaciones		-	-
Coberturas de flujos de efectivo (parte eficaz)		39	(1.091)
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto		*39*	*(1.091)*
Transferido a resultados		-	-
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos			
Otras reclasificaciones		-	-
Instrumentos de cobertura (elementos no designados)		-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto		-	-
Transferido a resultados		-	-
Otras reclasificaciones		-	-
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global		(9.170)	7.587
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto		*3.686*	*38.256*
Transferido a resultados	*34*	*(12.856)*	*(30.669)*
Otras reclasificaciones		-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta		-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto		-	-
Transferido a resultados		-	-
Otras reclasificaciones		-	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas		131	(725)
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en ganancias o (-) pérdidas	25.4	2.739	(1.949)
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO		**13.594**	**115.802**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)		-	-
Atribuible a los propietarios de la dominante		13.594	115.802

(*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

Las notas 1 a 45 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante del estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado al 31 de diciembre de 2020.

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

(Miles de euros)

												Intereses minoritarios		
	Capital	Prima de emisión	Instrum. patrimonio emitidos distintos del capital	Otros elementos de patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revaloriz.	Otras reservas	(Acciones propias)	Resultado atrib. a los propiet. de la dominante (Nota 4)	(Dividendos a cuenta)	Otro resultado global acumulado (Nota 24)	Otro resultado global acumulado	Otras partidas	Total (Nota 23)
I. Saldo final al 31/12/2019	**214.428**	**-**	**350.000**	**-**	**545.893**	**3.305**	**1.941.402**	**-**	**83.989**	**-**	**102.080**	**-**	**-**	**3.241.097**
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II. Saldo inicial ajustado	**214.428**	**-**	**350.000**	**-**	**545.893**	**3.305**	**1.941.402**	**-**	**83.989**	**-**	**102.080**	**-**	**-**	**3.241.097**
Resultado global total del periodo	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**23.602**	**-**	**(10.008)**	**-**	**-**	**13.594**
Otras variaciones de patrimonio neto	**-**	**-**	**-**	**-**	**56.770**	**(8)**	**25.238**	**-**	**(83.989)**	**-**	**(34.282)**	**-**	**-**	**(36.271)**
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio (Nota 23)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción de capital (Nota 23)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios) (Nota 4)	-	-	-	-	(17.500)	-	-	-	-	-	-	-	-	(17.500)
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	74.270	(8)	44.009	-	(83.989)	-	(34.282)	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros aumentos/(disminuciones) del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	(18.771)	-	-	-	-	-	-	(18.771)
	-	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	
III. Saldo final al 31/12/2020	**214.428**	**-**	**350.000**	**-**	**602.663**	**3.297**	**1.966.640**	**-**	**23.602**	**-**	**57.790**	**-**	**-**	**3.218.420**

Las notas 1 a 45 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante del estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado al 31 de diciembre de 2020.

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 (*)

(Miles de euros)

												Intereses minoritarios		
	Capital	**Prima de emisión**	**Instrum. patrimonio emitidos distintos del capital**	**Otros elementos de patrimonio neto**	**Ganancias acumuladas**	**Reservas de revaloriz.**	**Otras reservas**	**(Acciones propias)**	**Resultado atrib. a los propiet. de la dominante (Nota 4)**	**(Dividendos a cuenta)**	**Otro resultado global acumulado (Nota 24)**	**Otro resultado global acumulado**	**Otras partidas**	**Total (Nota 23)**
I. Saldo final al 31/12/2018	**2.144.276**	**-**	**350.000**	**-**	**521.762**	**3.313**	**31.510**	**-**	**40.804**	**-**	**68.562**	**-**	**-**	**3.160.227**
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II. Saldo inicial ajustado	**2.144.276**	**-**	**350.000**	**-**	**521.762**	**3.313**	**31.510**	**-**	**40.804**	**-**	**68.562**	**-**	**-**	**3.160.227**
Resultado global total del periodo	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**83.989**	**-**	**31.813**	**-**	**-**	**115.802**
Otras variaciones de patrimonio neto	**(1.929.848)**	**-**	**-**	**-**	**24.131**	**(8)**	**1.909.892**	**-**	**(40.804)**	**-**	**1.705**	**-**	**-**	**(34.932)**
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio (Nota 23)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción de capital (Nota 23)	(1.929.848)	-	-	-	-	-	1.929.848	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios) (Nota 4)	-	-	-	-	(17.500)	-	-	-	-	-	-	-	-	(17.500)
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	41.631	(8)	(2.524)	-	(40.804)	-	1.705	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros aumentos/(disminuciones) del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	(17.432)	-	-	-	-	-	-	(17.432)
III. Saldo final al 31/12/2019	**214.428**	**-**	**350.000**	**-**	**545.893**	**3.305**	**1.941.402**	**-**	**83.989**	**-**	**102.080**	**-**	**-**	**3.241.097**

(*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

Las notas 1 a 45 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante del estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado al 31 de diciembre de 2020.

IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Miles de euros)

	Nota	2020	2019 (*)
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		**3.659.874**	**2.916.558**
Resultado del ejercicio	**23**	**23.602**	**83.989**
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación		**222.170**	**329.262**
Amortización	15 y 16	62.918	67.228
Otros ajustes		159.252	262.034
Aumento/disminución neto de los activos de explotación		**358.308**	**(322.634)**
Activos financieros mantenidos para negociar		3.460	(1.552)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados		(488.186)	(234.570)
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		337	636
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		1.153.025	621.899
Activos financieros a coste amortizado		(313.845)	(740.435)
Otros activos de explotación		3.517	31.388
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación		**3.084.855**	**2.591.541**
Pasivos financieros mantenidos para negociar		(3.839)	778
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		-	-
Pasivos financieros a coste amortizado		3.195.573	2.397.800
Otros pasivos de explotación		(106.879)	192.963
Cobros/pagos por impuesto sobre las ganancias		**(29.061)**	**234.400**
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		**25.859**	**22.854**
Pagos		**(139.856)**	**(106.584)**
Activos tangibles		(98.300)	(78.534)
Activos intangibles		(32.620)	(23.427)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas		-	(559)
Entidades dependientes y otras unidades de negocio		-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		(8.936)	(4.064)
Otros pagos relacionados con actividades de inversión		-	-
Cobros		**165.715**	**129.438**
Activos tangibles		61.318	55.998
Activos intangibles		-	424
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas		1.552	5.164
Entidades dependientes y otras unidades de negocio			-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		49.562	67.852
Otros cobros relacionados con actividades de inversión		53.283	-
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		**(42.000)**	**(119.801)**
Pagos		**(542.000)**	**(119.801)**
Dividendos	4	(17.500)	(17.500)
Pasivos subordinados	19.4	(500.000)	(77.801)
Amortización de instrumentos de patrimonio propio		-	-
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio		-	-
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	23.1	(24.500)	(24.500)
Cobros		**500.000**	**-**
Pasivos subordinados	19.4	500.000	-
Emisión de instrumentos de patrimonio propio		-	-
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio		-	-
Otros cobros relacionados con actividades de financiación		-	-
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		**-**	**-**
E) AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)		**3.643.733**	**2.819.611**
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO		**3.918.901**	**1.099.290**
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO		**7.562.634**	**3.918.901**
PROMEMORIA			
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO			
Del cual: en poder de entidades del grupo pero no disponible por el grupo		-	-
Efectivo	6	239.019	227.234
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	6	7.079.491	3.444.265
Otros activos financieros	6 y 19.2	244.124	247.402
Menos: Descubiertos bancarios reintegrables a la vista		-	-

(*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

Las Notas 1 a 45 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante del estado de flujos de efectivo consolidado al 31 de diciembre de 2020.

Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes

Memoria de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020

Índice

1. Introducción, bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas y otra información
2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados
3. Gestión del riesgo
4. Distribución de los resultados y beneficio por acción
5. Información sobre el Consejo de Administración y la Alta Dirección
6. Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista
7. Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar
8. Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados
9. Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados
10. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global
11. Activos financieros a coste amortizado
12. Derivados - contabilidad de coberturas (deudores y acreedores) y Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés
13. Inversiones en negocios conjuntos y asociadas
14. Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro
15. Activos tangibles
16. Activos intangibles
17. Otros activos
18. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta
19. Pasivos financieros a coste amortizado
20. Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro
21. Provisiones
22. Otros pasivos
23. Fondos propios e intereses minoritarios
24. Otro resultado global acumulado
25. Situación fiscal
26. Valor razonable de los activos y pasivos financieros
27. Otra información significativa
28. Ingresos por intereses
29. Gastos por intereses
30. Ingresos por dividendos
31. Resultados de Entidades valoradas por el método de la participación
32. Ingresos por comisiones
33. Gastos por comisiones
34. Resultados de operaciones financieras
35. Diferencias de cambio
36. Otros ingresos de explotación
37. Otros gastos de explotación
38. Gastos de personal
39. Otros gastos de administración
40. Deterioros de valor y reversiones de deterioro de valor de activos no financieros
41. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas
42. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas
43. Partes vinculadas
44. Otros requerimientos de información
45. Estados financieros de Ibercaja Banco, S.A. correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

Anexo I: Información sobre participaciones en entidades dependientes, multigrupo y asociadas
Anexo II: Información financiera de participaciones en entidades dependientes, multigrupo y asociadas
Anexo III: Información sobre participaciones en sociedades y fondos de inversión y de pensiones gestionados por el propio Grupo.
Anexo IV: Informe bancario anual

Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes

Memoria de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020

1. Introducción, bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas y otra información

1.1 Introducción

Ibercaja Banco, S.A. (en adelante Ibercaja Banco, el Banco o la Sociedad), es una entidad de crédito, participada en un 88,04% de su capital por la Fundación Bancaria Ibercaja (en adelante la Fundación), sujeta a la normativa y regulación que determinan las autoridades económicas y monetarias españolas y de la Unión Europea.

Ibercaja Banco tiene su domicilio social en Plaza de Basilio Paraíso nº 2, y figura inscrito en el Registro Mercantil de Zaragoza, tomo 3865, libro 0, folio 1, hoja Z-52186, inscripción 1ª, y en el Registro Especial del Banco de España con el número 2085. Su página Web corporativa (sede electrónica) es www.ibercaja.es, donde pueden consultarse los estatutos sociales y otra información pública.

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

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, el Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas y que constituyen, junto con él, el Grupo Ibercaja Banco (en adelante, el "Grupo" o Grupo Ibercaja Banco).

Asimismo, la Fundación también formula cuentas anuales consolidadas del Grupo en el que es entidad dominante (Grupo Ibercaja).

En la Nota 45 se presentan los balances, las cuentas de pérdidas y ganancias, los estados de ingresos y gastos reconocidos, los estados totales de cambios en el patrimonio neto y los estados de flujos de efectivo del Banco correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, preparados de acuerdo con los mismos principios y normas contables y criterios de valoración aplicados en las presentes cuentas anuales consolidadas del Grupo.

Cabe destacar que la formulación de estas cuentas anuales consolidadas se ha realizado en un momento de gran incertidumbre económica y social, provocada por la situación de emergencia de salud pública creada por la propagación del Covid-19 y las medidas necesarias para su contención.

La aparición del Coronavirus Covid-19 en China en enero de 2020 y su expansión global a un gran número de países, motivó que el brote vírico fuese calificado como una pandemia por la Organización Mundial de la Salud desde el pasado 11 de marzo. En España, ante la situación de emergencia de salud pública y pandemia internacional, el Gobierno adoptó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19. Este estado de alarma ha sido prorrogado hasta en seis ocasiones desde su declaración en marzo, finalizando el mismo el 22 de junio de 2020. En octubre de 2020, el Gobierno adoptó el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2. Este estado de alarma se prorrogó en el mes de noviembre durante un periodo de seis meses, con el objeto de que finalice en mayo de 2021.

Teniendo en consideración la complejidad de los mercados a causa de la globalización de los mismos, los efectos de las medidas gubernamentales para frenar la propagación del virus y el lanzamiento, a finales del ejercicio 2020, de las primeras campañas de vacunación como tratamiento médico contra el virus, las consecuencias para las operaciones del Grupo son inciertas y van a depender en gran medida de la evolución y extensión de la pandemia en los próximos meses, así como de la capacidad de reacción y adaptación de todos los agentes económicos impactados.

Por todo ello, a la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas es muy complejo realizar una valoración detallada o cuantificación de los posibles impactos que tendrá el Covid-19 sobre el Grupo, debido a la incertidumbre sobre sus consecuencias, a corto, medio y largo plazo.

En este contexto, el Grupo ha realizado su mejor estimación con la información disponible a esta fecha y seguirá en el futuro reevaluando los potenciales cambios que puedan afectar a la información financiera.

1.2 Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo Ibercaja Banco del ejercicio 2020 han sido formuladas por los Administradores de la Sociedad, en reunión de su Consejo de Administración celebrada el 26 de febrero de 2021, estando pendientes de aprobación por la Junta General de Accionistas. No obstante, el Consejo de Administración del Banco entiende que dichas cuentas serán aprobadas sin cambios significativos. Las cuentas anuales consolidadas del Grupo del ejercicio 2019 fueron aprobadas por la Junta General de Accionistas del Banco celebrada telemáticamente el 30 de marzo de 2020. Los acuerdos adoptados por este órgano de gobierno fueron adoptados mediante votación por escrito y sin sesión, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 40.2 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del Covid-19.

Las cuentas anuales consolidadas han sido elaboradas teniendo en consideración los principios, normas contables y criterios de valoración aplicables de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera adaptadas por la Unión Europea (en adelante, “NIIF-UE”) y tomando en consideración la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, de Banco de España (en adelante, “Circular 4/2017”), y modificaciones posteriores, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo al 31 de diciembre de 2020, de los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo, consolidados, que se han producido en el ejercicio anual terminado en esa fecha.

El 6 de diciembre de 2017 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito, sobre las normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros. Esta Circular, que entró en vigor el 1 de enero de 2018, tiene por objetivo adaptar el régimen contable de las entidades de crédito españolas a los cambios del ordenamiento contable europeo derivados de la adopción de la NIIF 9 y la NIIF 15.

Con fecha 16 de junio de 2020, el Banco de España ha emitido la Circular 3/2020, por la que se modifica la Circular 4/2017. El objetivo de esta Circular es adaptar la Circular 4/2017, principalmente de su anejo IX, a las medidas de flexibilidad que los supervisores y reguladores de todo el mundo están recomendando para mitigar el impacto del Covid-19.

Mediante la modificación que introduce esta circular, las operaciones crediticias reestructuradas, refinanciadas o de refinanciación no tendrán que clasificarse forzosamente como riesgo normal en vigilancia especial (stage 2) cuando no corresponda su clasificación como riesgo dudoso (stage 3). Es decir, estas operaciones podrán continuar clasificadas como riesgo normal (stage 1) en la fecha de refinanciación o reestructuración siempre que la entidad justifique no haber identificado un aumento significativo del riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial. Asimismo, las operaciones de este tipo que estén en la categoría de riesgo normal en vigilancia especial podrían reclasificarse a riesgo normal, siempre que se haya revertido el incremento significativo del riesgo de crédito. No obstante, deberán permanecer identificadas como reestructuradas, refinanciadas o de refinanciación hasta que concluya el período de prueba mínimo de dos años durante el que el titular debe demostrar un buen comportamiento de pago.

De acuerdo con la disposición transitoria primera de esta Circular, la primera aplicación de la misma se ha tratado de forma prospectiva como un cambio en las metodologías, procedimientos y prácticas contables. No obstante, ante la situación de incertidumbre ocasionada por el Covid-19, la Entidad se encuentra actualmente en proceso de modificación de sus metodologías y procedimientos, por lo que el impacto de esta Circular en estas cuentas anuales consolidadas es reducido.

En la Nota 2 se resumen los principios y políticas contables y criterios de valoración más significativos aplicados en la preparación de las cuentas anuales consolidadas.

Las presentes cuentas anuales, salvo mención en contrario, se presentan en miles de euros y se han elaborado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad y por las restantes entidades integradas en el Grupo. No obstante, y dado que los principios contables y criterios de valoración aplicados en la preparación de las cuentas del Grupo del ejercicio 2020 pueden diferir de los utilizados por algunas de las entidades integradas en el mismo, en el proceso de consolidación se han introducido los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios, para adecuarlos a las NIIF-UE aplicadas por la Sociedad.

1.3 Estimaciones realizadas

En las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2020 se han utilizado, en determinadas ocasiones, juicios y estimaciones para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Básicamente, estas estimaciones se refieren a:

- las pérdidas por deterioro de determinados activos y la estimación de las garantías asociadas (Notas 10, 11, 13, 15 a 18), en particular en lo referido a los cambios derivados de las modificaciones en las carteras como consecuencia de los modelos de negocio definidos, a la consideración del "incremento significativo en el riesgo de crédito (SICR)" y del "default", así como en la incorporación de información forward-looking,
- las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo y otros compromisos a largo plazo mantenidos con los empleados (Notas 2.13, 38.2 y 38.3), así como las empleadas en el cálculo de los pasivos por contratos de seguro (Nota 20),
- la valoración de los fondos de comercio y otros activos intangibles (Nota 16),
- la vida útil de los activos tangibles e intangibles (Notas 2.15 y 2.16),
- la probabilidad de ocurrencia de aquellos sucesos considerados como pasivos contingentes y, en su caso, las provisiones necesarias para la cobertura de estos hechos (Notas 2.20 y 21),
- el valor razonable de determinados activos financieros (Nota 26),
- el gasto del impuesto de sociedades y la recuperabilidad de los activos por impuesto diferido (Notas 2.14, 25.3 y 25.4),
- la valoración de las participaciones en negocios conjuntos y asociadas (Nota 13),
- la determinación de los resultados de las participaciones en negocios conjuntos y asociadas (Nota 13), y
- el tipo de descuento utilizado en la valoración del pasivo por arrendamiento (Nota 2.10).

Las estimaciones anteriormente descritas se han realizado en función de la mejor información disponible al 31 de diciembre de 2020 sobre los hechos analizados, considerando la incertidumbre mencionada derivada de la crisis sanitaria del coronavirus. Por ello, es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas en próximos ejercicios, lo que se haría conforme a lo establecido en la normativa vigente, de forma prospectiva reconociendo los efectos del cambio de estimación en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios afectados.

1.4 Información comparativa referida al ejercicio 2019

Conforme a lo exigido por la normativa vigente, la información contenida en estas cuentas anuales consolidadas referida al ejercicio 2019 se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos con la información relativa al ejercicio 2020, con el objetivo de favorecer la comprensión de las mismas.

1.5 Contratos de agencia

Ni al cierre del ejercicio 2020 y 2019, ni en ningún momento durante ambos ejercicios, el Grupo ha mantenido en vigor "contratos de agencia" en la forma en la que éstos se contemplan en el artículo 21 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero.

1.6 Participaciones en el capital de entidades de crédito

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 28 del Real Decreto 84/2015, ni al 31 de diciembre de 2020 y 2019 ni en ningún momento durante ambos ejercicios, el Grupo ha mantenido participaciones en el capital de entidades de crédito, nacionales o extranjeras, de forma directa o indirecta que superaran el 5% del capital o de los derechos de voto de dichas entidades.

1.7 Requerimientos y gestión del capital

1.7.1 Marco normativo

En diciembre de 2010, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea aprobó un nuevo marco normativo (Basilea III) que incrementa las exigencias de capital con instrumentos de mejor calidad, buscando consistencia y una aplicación homogénea por entidades y países. El nuevo acuerdo mejora la transparencia y la comparabilidad de las ratios de capital e incorpora nuevas herramientas prudenciales, en el ámbito de la liquidez y el apalancamiento.

La Unión Europea trasladó a su ordenamiento jurídico los citados acuerdos (Basilea III) mediante la Directiva 2013/36/UE (CRD-IV) del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión y el Reglamento (UE) Nº 575/2013 (CRR) del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, de aplicación desde el 1 de enero de 2014.

Con el objeto de adaptar el ordenamiento jurídico nacional a los cambios normativos que se imponen en el ámbito internacional se aprobó la ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la citada ley, continuando la transposición iniciada por el Real Decreto-ley 14/2013, de 29 de noviembre y las Circulares 2/2014 y 3/2014 del Banco de España que establecen las opciones regulatorias de requerimientos aplicables durante el período transitorio.

Durante 2015 se publicaron nuevas normativas que complementan el Reglamento (UE) Nº 575/2013 (CRR) en aspectos relativos a Fondos Propios, Liquidez, Riesgos de Pilar I y Requerimientos de Capital.

Adicionalmente, en el mes de febrero de 2016 se publicó la Circular 2/2016, de 2 de febrero, del Banco de España, a las entidades de crédito, sobre supervisión y solvencia, que completa la adaptación del ordenamiento jurídico español a la Directiva 2013/36/UE y al Reglamento (UE) n.º 575/2013.

En junio de 2019, entró en vigor el nuevo marco normativo de capital que modifica al anterior (CRR /CRD IV) por parte de los órganos de gobierno europeos. Entre sus medidas, el paquete de reforma incluyó la adopción de la Directiva (UE) 2019/878 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019 por la que se modifica la Directiva 2013/36/UE en lo que respecta a los entes exentos, las sociedades financieras de cartera, las sociedades financieras mixtas de cartera, las remuneraciones, las medidas y las facultades de supervisión y las medidas de conservación del capital (en adelante, CRD V), y el Reglamento (UE) 2019/876 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, por el que se modifica el Reglamento (UE) 575/2013 en lo que se refiere a la ratio de apalancamiento, la ratio de financiación estable neta, los requisitos de fondos propios y pasivos admisibles, el riesgo de crédito de contraparte, el riesgo de mercado, las exposiciones a entidades de contrapartida central, las exposiciones a organismos de inversión colectiva, las grandes exposiciones y los requisitos de presentación y divulgación de información, y el Reglamento (UE) 648/2012 (en adelante, CRR II).

Sin embargo, las alteraciones económicas causadas por la pandemia de Covid-19 y las excepcionales medidas de contención adoptadas por las autoridades han afectado de manera significativa a los principales agentes económicos.

En junio de 2020, entró en vigor el Reglamento (UE) 2020/873 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se modificaban tanto el CRR como el CRR II en lo relativo a determinadas adaptaciones realizadas en respuesta a la pandemia.

Como novedad más relevante cabe destacar la prórroga por dos años de las disposiciones transitorias sobre la aplicación de la NIIF 9, limitando el efecto negativo que pueda tener en el capital de las entidades un eventual aumento de las provisiones para pérdidas crediticias previstas. También establece, con carácter temporal, un filtro prudencial sobre las exposiciones a bonos soberanos, dirigido a atenuar las consecuencias de la volatilidad de los mercados financieros sobre la solvencia de las entidades.

Adicionalmente, entre las modificaciones incluidas también se encuentra el adelanto de la introducción de algunas medidas de reducción de las exigencias de capital para los bancos en relación con determinados préstamos garantizados mediante pensiones o salarios, y de los préstamos a pymes e infraestructuras.

En diciembre de 2020 se ha publicado el Reglamento Delegado (UE) 2020/2176 de la Comisión que modifica la deducción vigente de activos intangibles asociados a desarrollos internos de programas informáticos. Esta modificación, introducida con el fin de seguir apoyando la transición hacia un sector bancario más digitalizado, permite que los activos consistentes en programas informáticos que hayan sido valorados con prudencia y cuyo valor no se vea significativamente afectado por la resolución, insolvencia o liquidación de una entidad no sean deducidos directamente del capital de las entidades financieras.

En paralelo, cabe recordar que, se implementó el *Term Sheet* del TLAC fijado a nivel internacional por el FSB *(Financial Stability Board)* en el marco de capital europeo, denominado *MREL (Minimun requirement of Elegible Liabilities)* de tal forma que las entidades sistémicas tienen que cumplir con los requerimientos de MREL en un Pilar 1. Dentro de este paquete de modificaciones, se incluyó también las modificaciones del Reglamento y la Directiva de Resolución (SRMR y BRRD, respectivamente) sustituyéndose con las SRMR II y BRRD II donde se establecen unos requerimientos de MREL para todas las entidades de resolución, sean sistémicas o no, donde la autoridad de resolución irá decidiendo caso a caso los requerimientos.

Los requerimientos de recursos propios mínimos que establece la normativa vigente (Pilar I) se calculan en función de la exposición del Grupo a los riesgos de crédito, de tipo de cambio, de los activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, de mercado y operacional. Adicionalmente, el Grupo está sujeto al cumplimiento de límites a la concentración de riesgos.

1.7.2 Información cuantitativa

El Grupo Ibercaja Banco determina sus ratios de capital y apalancamiento atendiendo a lo previsto en la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 sobre el acceso a la actividad de las entidades de crédito y su supervisión prudencial (CRD IV), y el Reglamento (UE) nº 575/2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión (CRR) en sus actualizaciones mediante el Reglamento (UE) 2019/876 del Parlamento Europeo y del Consejo (CRR II) y el Reglamento (UE) 2020/873 del Parlamento Europeo y del Consejo (CRRII Quick Fix).

Al 31 de diciembre de 2020 el Grupo Ibercaja Banco cumple con los coeficientes mínimos de solvencia (Pilar I de Basilea) exigidos por la normativa vigente, como se detalla en el siguiente cuadro:

	2020	**2019**
Coeficientes de capital		
Capital ordinario computable de nivel 1 (miles de euros) (a)	2.484.668	2.498.314
Capital adicional computable de nivel 1 (miles de euros) (b)	350.000	350.000
Capital computable de nivel 2 (miles de euros) (c)	500.000	482.800
Riesgos (miles de euros) (d)	18.248.449	20.362.850
Coeficiente de capital ordinario de nivel 1 (CET 1) (A)=(a)/(d)	13,62%	12,27%
Coeficiente de capital adicional de nivel 1 (AT 1) (B)=(b)/(d)	1,92%	1,72%
Coeficiente de capital de nivel 1 (Tier 1) (A)+(B)	15,53%	13,99%
Coeficiente de capital de nivel 2 (Tier 2) (C)=(c)/(d)	2,74%	2,37%
Coeficiente de capital total (A)+(B)+(C)	**18,27%**	**16,36%**

	2020	**2019**
Apalancamiento		
Capital de nivel 1 (miles de euros) (a)	2.834.668	2.848.314
Exposición (miles de euros) (b)	45.295.546	48.684.555
Ratio de apalancamiento (a)/(b)	**6,26%**	**5,85%**

De acuerdo con los requerimientos establecidos en el CRR, las entidades de crédito deberán en todo momento cumplir con un ratio CET 1 del 4,5%, Tier I del 6% y Coeficiente de capital total del 8%. No obstante, los reguladores pueden bajo el nuevo marco normativo requerir a las entidades el mantenimiento de niveles adicionales de capital.

En este sentido, el Banco Central Europeo (BCE) comunicó que los requisitos mínimos prudenciales de capital para 2020 aplicables a Ibercaja Banco, tras el proceso de evaluación y revisión supervisora (SREP) continúan vigentes para el ejercicio 2021.

La decisión supone que Ibercaja Banco debe mantener un ratio de Common Equity Tier 1 (CET1) phased-in del 8,125% y un ratio de capital total del 12,50%. Este 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 (1,125% para CET1 y 2% para capital total) y el colchón de conservación de capital (2,5%).

Al 31 de diciembre de 2020, las ratios de Ibercaja Banco en base consolidada, CET1 del 13,62% y capital total del 18,27%, se sitúan en 5,49 y 5,77 puntos, respectivamente, por encima de los requerimientos regulatorios establecidos para 2021.

A continuación, se presenta la conciliación entre los fondos propios regulatorios y los fondos propios contables:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Capital suscrito	*214.428*	*214.428*
Instrumentos de patrimonio emitido distintos del capital	*350.000*	*350.000*
Ganancias acumuladas	*602.663*	*545.893*
Reservas de revalorización	*3.297*	*3.305*
Otras reservas	*1.966.640*	*1.941.402*
Resultado atribuido a la entidad dominante	*23.602*	*83.989*
Fondos propios en balance público	3.160.630	3.139.017
Otro resultado global acumulado	57.790	102.080
Intereses minoritarios	-	-
Patrimonio neto en balance público	**3.218.420**	**3.241.097**
Activos intangibles	*(245.635)*	*(221.292)*
Ajuste amortización prudencial activos intangibles	*25.369*	*-*
Activos fiscales diferidos	*(263.693)*	*(249.936)*
Ajuste transitorio primera aplicación IFRS9	*114.002*	*89.423*
del que por modificaciones introducidas por Quick Fix	*40.359*	*-*
Propuesta distribución de dividendos	*(3.849)*	*(17.500)*
Deducción titulizaciones	*-*	*-*
Instrumentos de patrimonio no computables como CET1	*(350.000)*	*(350.000)*
Obligaciones contingentes convertibles	*-*	*-*
Diferencias patrimonio neto público y a efectos prudenciales	*(9.946)*	*6.522*
Total ajustes y deducciones	(733.752)	(742.783)
Total capital de nivel 1 ordinario (CET1)	2.484.668	2.498.314
Instrumentos de patrimonio computables como AT1	*350.000*	*350.000*
Otros ajustes transitorios del capital de nivel 1 adicional	*-*	*-*
Total Capital de nivel 1 adicional (AT1)	350.000	350.000
Total Capital de nivel 1 (T1)	2.834.668	2.848.314
Financiación subordinada y otros	500.000	482.800
Total Capital de nivel 2 (T2)	500.000	482.800
Total fondos propios computables	**3.334.668**	**3.331.114**

A continuación, se presenta el detalle al 31 de diciembre de 2020 y 2019 de los recursos propios computables del Grupo consolidable, indicando cada uno de sus componentes y deducciones, y desglosado en instrumentos de capital de nivel 1 ordinario, instrumentos de capital de nivel 1 adicional e instrumentos de capital de nivel 2:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
TOTAL FONDOS PROPIOS COMPUTABLES	**3.334.668**	**3.331.114**
Capital de nivel 1 (T1)	**2.834.668**	**2.848.314**
Capital de nivel 1 ordinario (CET1)	**2.484.668**	**2.498.314**
Instrumentos de capital desembolsados	214.428	214.428
Ganancias acumuladas y otras reservas	2.569.298	2.487.289
Resultados admisibles	19.753	66.489
Reservas de revalorización	3.297	3.305
Intereses minoritarios	-	-
Otro resultado global acumulado	57.789	119.497
Otro resultado global acumulado no computable	(9.940)	(10.889)
Ajuste transitorio primera aplicación IFRS9	114.002	89.423
del que por modificaciones introducidas por Quick Fix	*40.359*	-
Deducciones de instrumentos de capital nivel 1 ordinario (CET 1)	(483.959)	(471.228)
Titulizaciones	-	-
Activos inmateriales	*(245.635)*	*(221.292)*
Ajuste amortización prudencial activos intangibles	*25.369*	-
Activos fiscales diferidos que dependen de rendimientos futuros	*(263.693)*	*(249.936)*
Capital de nivel 1 adicional (AT1)	**350.000**	**350.000**
Instrumentos de capital nivel 1 adicional	350.000	350.000
Deducciones de instrumentos de capital nivel 1 adicional (AT 1)	-	-
Capital de nivel 2 (T2)	**500.000**	**482.800**
Financiaciones subordinadas y préstamos subordinados y otros	500.000	482.800

En el Informe con Relevancia Prudencial que se publica en la web corporativa de la Sociedad, se detalla tanto esta información como un mayor detalle en relación con el capital regulatorio y los activos ponderados por riesgo.

1.7.3 Gestión del capital

El objetivo del Pilar II de Basilea es asegurar la adecuada relación entre el perfil de riesgos del Grupo y los recursos propios que efectivamente mantiene. Para ello, el Grupo lleva a cabo un proceso recurrente de auto-evaluación del Capital en el que:

- Aplica procedimientos de identificación, medición y agregación de riesgos,
- Determina el capital necesario para cubrirlos. De manera adicional a los recursos propios mínimos mantiene un nivel acorde con los riesgos inherentes a su actividad, al entorno económico en el que opera, a la gestión y control que realiza de estos riesgos, a los sistemas de gobierno y auditoría interna de los que dispone y a su plan estratégico de negocio,
- Planifica el capital a medio plazo, y
- Establece el objetivo de recursos propios.

El Grupo fija un objetivo de capital que le permita mantener de forma permanente una holgura adecuada sobre los requerimientos mínimos prudenciales y las directrices de capital, asegurando la correcta relación entre su perfil de riesgo y sus recursos propios.

El capital total necesario del Grupo se ha estimado mediante la agregación de las necesidades de capital asociadas a cada riesgo.

Para llevar a cabo una adecuada planificación de las necesidades de capital futuras del Grupo, se han realizado proyecciones de fuentes y consumos de capital derivados de la evolución de la actividad y de los resultados esperados con un horizonte temporal de tres años.

Asimismo, el Grupo estima los niveles de capital proyectados bajo escenarios de estrés.

1.7.4 Información con relevancia prudencial

Para dar cumplimiento a las obligaciones de información al mercado, el Consejo de Administración aprobó la política de divulgación de la información con relevancia prudencial (Pilar III de Basilea), de modo que el Grupo Ibercaja, previamente a la publicación y aprobación de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020, hará pública dicha información en su página web.

1.7.5 Calificaciones crediticias otorgadas

Las calificaciones crediticias otorgadas a Ibercaja Banco, S.A. son las siguientes:

	Fecha		**Corto plazo**		**Largo plazo**		**Perspectiva**	
Entidad	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**
Standard&Poors	Abril 2020	Mayo 2019	B	B	BB+	BB+	Negativa	Estable
Moody's	Abril 2020	Marzo 2019	NP	NP	Ba3	Ba3	Estable	Positiva
Fitch Ratings	Septiembre 2020	Marzo 2019	B	B	BB+	BB+	Negativa	Positiva

Durante el ejercicio las agencias de rating han revisado a la baja sus perspectivas para el sistema financiero español como resultado de los impactos esperados en la economía española derivados la crisis sanitaria provocada por el Covid-19. Como resultado de esta revisión sectorial, las perspectivas de la calificación crediticia de Ibercaja banco han sido revisadas a la baja.

1.7.6 Salida a bolsa

Con fecha 31 de marzo de 2020 se publicó el RDL 11/2020, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al Covid-19. En un contexto como el actual de situación de crisis sanitaria, social, económica, la obra social de las fundaciones bancarias adquiere una relevancia aún mayor. Por ello, y con el objetivo de garantizar dicha obra social, se propone modificar la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias para extender en dos años el plazo de desinversión previsto para las fundaciones bancarias con participación mayoritaria en entidades de crédito.

En ese contexto, la Sociedad mantiene su previsión de salida a bolsa dentro del nuevo plazo establecido por la normativa vigente, antes de finalizar 2022, y está realizando las acciones oportunas y necesarias para alcanzar dicho objetivo.

1.8 Fondo Único de Resolución y Fondo de Garantía de Depósitos

1.8.1 Fondo Único de Resolución

La Ley 11/2015, de 18 de junio, junto con su desarrollo reglamentario a través del Real Decreto 1012/2015 supuso la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2014/59/UE que estableció un nuevo marco para la resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión y reguló la creación del Fondo de Resolución Nacional.

En el contexto del desarrollo de esta normativa, el 1 de enero de 2016 entró en vigor el Fondo Único de Resolución, que se establece como un instrumento de financiación con el que podrá contar la Junta Única de Resolución, que es la autoridad europea que tomará las decisiones en materia de resolución, para acometer eficazmente las medidas de resolución que se adopten. El Fondo Único de Resolución se nutrirá de las aportaciones que realicen las entidades de crédito y empresas de servicios de inversión sujetas al mismo.

Según el Reglamento (UE) 2015/63, el cálculo de la contribución de cada entidad tiene en cuenta la proporción que representa sobre el total agregado de los pasivos totales del conjunto de entidades adheridas, una vez deducidos los recursos propios y el importe garantizado de los depósitos, y ajustado con el perfil de riesgo de la Sociedad.

En el ejercicio 2020, el gasto incurrido por la contribución realizada a este organismo ascendió a 11.094 miles de euros (10.350 miles de euros en el ejercicio 2019; Nota 37).

1.8.2 Fondo de Garantía de Depósitos

La Sociedad está integrada en el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

El Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, modificado por el Real Decreto 1012/2015, de 6 de noviembre, establece que la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos determinará las aportaciones anuales de las Entidades adscritas al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

La Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos de entidades de crédito, al amparo de lo previsto en el artículo 6 del Real Decreto-ley 16/2011 y en el artículo 3 del Real Decreto 2606/1996, ha fijado la aportación a realizar para el conjunto de las entidades adheridas al compartimento de garantía de depósitos en un 1,8 por mil del importe de los depósitos garantizados a 30 de junio de cada año. El cálculo de la aportación de cada entidad se realiza en función del importe de los depósitos garantizados y de su perfil de riesgo, tomando en consideración indicadores como la adecuación del capital, la calidad de los activos y la liquidez, que han sido desarrollados por la Circular 5/2016, de 27 de mayo, del Banco de España, modificada por la Circular 1/2018, de 31 de enero. Asimismo, la aportación al compartimento de garantía de valores se ha fijado en un 2 por mil del 5% del importe garantizado de los valores y otros instrumentos financieros al 31 de diciembre de cada año.

El gasto por las aportaciones ordinarias a las que se refiere el párrafo anterior se devenga en su totalidad al cierre del ejercicio, de manera que en ese momento el balance recoge el pasivo por la aportación que se desembolsa en el primer trimestre del ejercicio posterior (46.229 y 41.486 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente; Nota 22).

El 30 de julio de 2012, la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos acordó la realización de una derrama extraordinaria entre las entidades adheridas al mismo, a pagar por cada entidad mediante diez cuotas anuales iguales. El importe de la derrama correspondiente al Banco asciende a 81.460 miles de euros (diez cuotas anuales de 8.146 miles de euros cada una).

En el ejercicio 2020, el gasto incurrido por todas las contribuciones realizadas a este organismo ascendió a 53.774 miles de euros (49.247 miles de euros en el ejercicio 2019). Este importe se encuentra registrado en los epígrafes “Otros gastos de explotación” (53.269 miles de euros y 48.520 miles de euros en el ejercicio 2020 y 2019, respectivamente; Nota 37) y “Gastos por intereses” (505 miles de euros y 727 miles de euros en el ejercicio 2020 y 2019, respectivamente; Nota 29).

1.9 Coeficiente de Reservas Mínimas

Al 31 de diciembre de 2020, así como a lo largo del ejercicio 2020, la Sociedad cumplía con los mínimos exigidos para el coeficiente de reservas mínimas. En cumplimiento de las obligaciones legales establecidas por el Banco Central Europeo, la media diaria de las reservas mínimas a mantener al 31 de diciembre de 2020 asciende a 362.377 miles de euros (319.247 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

1.10 Hechos posteriores

Entre la fecha de cierre y la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidados y las correspondientes notas explicativas no se ha producido ningún suceso que les afecte de manera significativa.

1.11 Cambios en los criterios y estimaciones contables

Durante el ejercicio 2020, se han producido modificaciones en la normativa contable aplicable al Grupo con respecto a la aplicada en el período anterior. A continuación se presenta una relación de los cambios que pueden considerarse más relevantes.

Las normas, modificaciones e interpretaciones obligatorias para todos los ejercicios comenzados el 1 de enero de 2020 son las siguientes:

Normas e interpretaciones	**Título**
Modificación de la NIC 1 y NIC 8 (*)	Definición de material
Modificaciones de la NIIF 3 (*)	Definición de negocio
Modificación NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7 (*)	Reforma del tipo de interés de referencia
Modificación NIIF (*)	Marco conceptual
Modificación mayo 2020 - NIIF 16 (**)	Reducciones del alquiler relacionadas con el Covid-19

(*) Aplicables para ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2020.
(**) Aplicables retrospectivamente a partir de 1 de junio de 2020 para los ejercicios que comiencen a partir del 1 de enero de 2020.

Modificaciones a la NIC 1 y a la NIC 8 "Definición de material"

Estas modificaciones aclaran la definición de "material", introduciendo además de las partidas omitidas o inexactas que puedan influir en las decisiones de los usuarios, el concepto de información "oscura". Con tales modificaciones se logra que las NIIF sean más coherentes.

Modificación de la NIIF 3 "Definición de un negocio":

Estas modificaciones ayudan a discernir entre una adquisición de un negocio o de un grupo de activos. Para que se considere un negocio, una adquisición tendría que incluir un insumo y un proceso que juntos contribuyan significativamente a la capacidad de crear productos.

Adicionalmente, la definición modificada pone énfasis en que el producto de un negocio es proporcionar bienes y servicios a los clientes, mientras que la definición anterior se centraba en proporcionar rentabilidad en forma de dividendos, menores costes u otros beneficios económicos a los inversores y otros.

Modificación de las NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7 "Reforma del tipo de interés de referencia.

En el contexto de la reforma global de las tasas de interés de referencia (IBORs), el IASB inició un proyecto de revisión de las principales normas IFRS afectadas dividido en dos fases. La primera fase estuvo centrada en los impactos contables antes de la sustitución de los índices de tipo de interés, y culminó con la publicación en septiembre de 2019 de las Modificaciones a la NIC 39, NIIF 9 y NIIF 7 que han quedado aprobadas a nivel europeo con fecha 17 de enero de 2020.

Estas modificaciones proporcionan ciertas exenciones en relación con la reforma del tipo de interés de referencia (IBOR). Las exenciones están relacionadas con la contabilidad de cobertura y tienen el efecto de que la reforma del IBOR generalmente no debe causar el cese de la contabilidad de cobertura. Sin embargo, cualquier ineficacia de cobertura debe continuar registrándose en el estado de resultados.

Dado que el Grupo aplica la NIC 39 para la contabilidad de coberturas, por lo que las modificaciones de la NIIF 9 a las que se hace referencia no resultan aplicables, los impactos por la propia reforma global son reducidos y los desgloses de información previstos en las enmiendas de la primera fase no le resultan de aplicación.

Modificaciones de las referencias al Marco conceptual en las NIIF

El IASB ha emitido un marco conceptual revisado que se utilizará en el desarrollo de la normativa contable e incluye definiciones revisadas de activo y pasivo, así como una nueva guía para su medición, baja en cuentas, presentación y desglose.

NIIF 16 (Modificación) "Reducciones del alquiler relacionadas con el Covid-19"

El IASB ha publicado una modificación a la NIIF 16 “Arrendamientos” que proporciona una exención práctica opcional a los arrendatarios a la hora de evaluar si una concesión de alquiler relacionada con Covid-19 es una modificación del arrendamiento. Los arrendatarios pueden optar por contabilizar tales concesiones de alquiler de la misma manera que lo harían si no fueran modificaciones del arrendamiento. En muchos casos, esto dará lugar a la contabilización de la concesión como pagos de arrendamiento variables en los periodos en que se produce el evento o condición que desencadena el pago reducido. Esta enmienda no afecta al registro contable para arrendadores. El Grupo no se ha acogido a dicha exención.

De la aplicación de las mencionadas modificaciones de las normas contables e interpretaciones, no se han derivado efectos significativos en los estados financieros consolidados del Grupo.

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, las siguientes normas, modificaciones e interpretaciones han sido publicadas por el IASB y el IFRS Interpretations Comittee y no han entrado en vigor, bien porque su fecha de efectividad es posterior a la fecha de estas cuentas consolidadas, o bien porque aún no han sido adoptadas por la Unión Europea. El Grupo, una vez evaluados los impactos que de las mismas se derivan, ha decidido no ejercer la aplicación anticipada:

Aprobadas para su aplicación en la UE

Normas e interpretaciones	**Título**
Modificación de la NIIF 4 (**)	Prórroga de la exención temporal de aplicación de la NIIF 9
Modificación NIIF 9, NIC 39, NIIF 7 (*), NIIF 4 (**) y NIIF 16	Reforma del tipo de interés de referencia

(*) Aplicables para ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2021
(**) Aplicables para ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2023

NIIF 4 (Modificación) “Prórroga de la exención temporal de aplicación de la NIIF 9”

De acuerdo con el aplazamiento de la fecha de vigencia de la NIIF 17 "Contratos de seguros", la modificación cambia la fecha de vencimiento para la exención temporal en la NIIF 4 “Contratos de seguros” en cuanto a la aplicación de la NIIF 9 “Instrumentos financieros”.

Modificaciones a NIIF 9, IAS 39, NIIF 7, NIIF 4 y NIIF 16 “Reforma de los tipos de interés de referencia

Tras las modificaciones de la Fase expuestas en el apartado anterior, las modificaciones de la Fase 2 abordan cuestiones que surgen de la implementación de las reformas, incluida la sustitución de un tipo de referencia por uno alternativo.

No aprobadas para su aplicación en la UE

Normas e interpretaciones	**Título**
Modificación de la NIIF10 y NIC 28	Venta o aportación de activos entre un inversor y sus asociadas o negocios conjuntos
Modificación de la NIC 1 (*)	Clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes
Modificación de la NIC 16 (*)	Inmovilizado material – Ingresos obtenidos antes del uso previsto
Modificación de la NIC 37 (*)	Contratos onerosos - Coste de cumplir un contrato
Modificación de la NIIF 3 (*)	Referencia al Marco Conceptual
NIIF 17 (**)	Contratos de seguro (mayo 2017 y modificaciones de junio 2020)
Mejoras anuales de las NIIF (*)	Ciclo 2018-2020

(*) Aplicables para ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2022.
(**) Aplicables para ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2023.
.

NIIF 10 y NIC 28 (Modificación) "Venta o aportación de activos entre un inversor y sus asociadas o negocios conjuntos"

Estas modificaciones aclaran el tratamiento contable de las ventas y aportaciones de activos entre un inversor y sus asociadas y negocios conjuntos que dependerá de si los activos no monetarios vendidos o aportados a una asociada o negocio conjunto constituyen un "negocio". El inversor reconocerá la ganancia o pérdida completa cuando los activos no monetarios constituyan un "negocio". Si los activos no cumplen la definición de negocio, el inversor reconoce la ganancia o pérdida en la medida de los intereses de otros inversores. Las modificaciones sólo aplicarán cuando un inversor venda o aporte activos a su asociada o negocio conjunto.

Originalmente, estas modificaciones a la NIIF 10 y la NIC 28 eran prospectivas y efectivas para los ejercicios anuales que comenzaron a partir de 1 de enero de 2016. No obstante, a finales del año 2015, el IASB tomó la decisión de posponer la fecha de vigencia de las mismas (sin fijar una nueva fecha concreta), ya que está planeando una revisión más amplia que pueda resultar en la simplificación de la contabilidad de estas transacciones y de otros aspectos de la contabilización de asociadas y negocios conjuntos.

Modificaciones a la NIC 1 "Clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes"

Estas modificaciones aclaran que los pasivos se clasifican como corrientes o no corrientes, dependiendo de los derechos que existan al final del ejercicio sobre el que se informa. La clasificación no se ve afectada por las expectativas de la entidad o los hechos posteriores a la fecha de cierre del ejercicio. La modificación también aclara lo que quiere decir la NIC 1 cuando se refiere a la "liquidación" de un pasivo.

NIC 16 (Modificación) "Inmovilizado material - Ingresos obtenidos antes del uso previsto"

Se prohíbe deducir del coste de un elemento del inmovilizado material cualquier ingreso obtenido de la venta de artículos producidos mientras la entidad está preparando el activo para su uso previsto. Los ingresos por la venta de tales muestras, junto con los costes de producción, ahora se reconocen en resultados. La modificación también aclara que una entidad está probando si el activo funciona correctamente cuando evalúa el rendimiento técnico y físico del activo. El rendimiento financiero del activo no es relevante para esta evaluación. Por lo tanto, un activo podría ser capaz de operar según lo previsto por la dirección y estar sujeto a amortización antes de que haya alcanzado el nivel de rendimiento operativo esperado por la dirección.

NIC 37 (Modificación) "Contratos onerosos - Coste de cumplir un contrato"

La modificación explica que el coste directo de cumplir un contrato comprende los costes incrementales de cumplir ese contrato y una asignación de otros costes que se relacionan directamente con el cumplimiento de los contratos. También aclara que antes de dotar una provisión separada por causa de un contrato oneroso, la entidad reconocerá cualquier pérdida por deterioro que haya ocurrido en los activos utilizados para cumplir el contrato, en vez de sobre los activos dedicados a ese contrato.

Modificaciones a la NIIF 3 "Referencia al Marco Conceptual"

Se ha actualizado la NIIF 3 para referirse al Marco Conceptual mencionado anteriormente.

NIIF 17 "Contratos de seguros"

La NIIF 17 reemplaza a la NIIF 4 "Contratos de seguros", que actualmente permite una amplia variedad de prácticas contables. La NIIF 17 cambiará fundamentalmente la contabilidad por todas las entidades que emitan contratos de seguros y contratos de inversión con componentes de participación discrecional.

En respuesta a algunas de las preocupaciones y desafíos planteados en relación con la aplicación de la NIIF 17, el IASB ha desarrollado enmiendas y aclaraciones específicas destinadas a facilitar la implantación de la nueva norma, aunque las modificaciones no cambian los principios fundamentales de la norma. Originalmente la fecha efectiva de la NIIF 17 era el 1 de enero de 2021, si bien las modificaciones de junio de 2020 han retrasado la fecha de aplicación efectiva de la norma hasta el 1 de enero de 2023.

Mejoras Anuales de las NIIF. Ciclo 2018-2020

Las modificaciones afectan a NIIF 1, NIIF 9, NIIF 16 y NIC 41 y aplican a los ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2022. Las principales modificaciones se refieren a:

- NIIF 1 " Adopción por primera vez de las NIIF": La NIIF 1 permite una exención si una dependiente adopta las NIIF en una fecha posterior a su matriz. Esta modificación permite que las entidades que hayan tomado esta exención también midan las diferencias de conversión acumuladas utilizando los importes contabilizados por la matriz, en función de la fecha de transición de esta última a las NIIF.

- NIIF 9 "Instrumentos financieros": La modificación aborda qué costes deben incluirse en la prueba del 10% para la baja en cuentas de pasivos financieros. Los costes u honorarios podrían pagarse a terceros o al prestamista. Según la modificación, los costes u honorarios pagados a terceros no se incluirán en la prueba del 10%.

- NIIF 16 "Arrendamientos": Se ha modificado el Ejemplo ilustrativo 13 que acompaña a la NIIF 16 para eliminar la ilustración de los pagos del arrendador en relación con las mejoras de arrendamiento, así eliminando cualquier posible confusión sobre el tratamiento de los incentivos de arrendamiento.

- NIC 41 "Agricultura": Esta modificación elimina el requisito de excluir los flujos de efectivo para impuestos al medir el valor razonable según la NIC 41.

El Grupo está analizando el impacto que estas normas, modificaciones e interpretaciones puedan tener sobre las cuentas anuales consolidadas y a la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas entiende que su entrada en vigor no tendrá un impacto significativo.

2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados

A continuación, se describen los principios y políticas contables, así como los criterios de valoración más significativos aplicados para la elaboración de las presentes cuentas anuales consolidadas. No existe ningún principio contable o criterio de valoración que, teniendo un efecto significativo en el ejercicio 2020, se haya dejado de aplicar en su elaboración.

2.1 Consolidación y combinaciones de negocios

2.1.1 Entidades dependientes

Se consideran “entidades dependientes” aquellas sobre las que la entidad tiene capacidad para ejercer control, que se manifiesta, general aunque no únicamente, por la propiedad, directa o indirecta, de más del 50% de los derechos de voto de las entidades participadas o, aun siendo inferior o nulo este porcentaje, por la existencia de otras circunstancias o acuerdos que otorguen el control. Conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, se entiende por control el poder de dirigir las políticas financieras y operativas de una entidad, con el fin de obtener beneficios de sus actividades.

En los Anexos I y II se facilita información significativa sobre estas sociedades.

Los estados financieros de las entidades dependientes se consolidan por aplicación del método de integración global tal y como éste es definido en la normativa vigente. Consecuentemente, todos los saldos derivados de las transacciones efectuadas entre las sociedades consolidadas por este método y que son significativos han sido eliminados en el proceso de consolidación. Adicionalmente, la participación de terceros en:

- el patrimonio neto del Grupo se presenta en el epígrafe “Intereses minoritarios” del balance consolidado,
- los resultados consolidados del ejercicio se presentan en el epígrafe “Resultado del ejercicio atribuible a intereses minoritarios” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La consolidación de los resultados generados por las sociedades dependientes adquiridas en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al periodo comprendido entre la fecha de adquisición y el cierre de ese ejercicio. Paralelamente, la consolidación de los resultados generados por las sociedades dependientes enajenadas en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al periodo comprendido entre el inicio del ejercicio y la fecha de enajenación.

2.1.2 Entidades multigrupo

Se consideran "entidades multigrupo" aquellas sobre las que, no siendo dependientes, se tienen acuerdos contractuales de control conjunto, en virtud de los cuales las decisiones sobre las actividades relevantes se toman de forma unánime por las entidades que comparten el control teniendo derecho a sus activos netos.

Estas participaciones se valoran de acuerdo al "método de la participación".

En los Anexos I y II se facilita información relevante sobre estas sociedades.

2.1.3 Entidades asociadas

Se consideran "entidades asociadas" aquellas sobre las que la Institución tiene capacidad para ejercer influencia significativa, aunque no constituyen una unidad de decisión con la misma ni se encuentran bajo control conjunto. En general, aunque no exclusivamente, esta capacidad se supone cuando se ostenta una participación (directa o indirecta) igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad participada.

En las cuentas anuales consolidadas, las entidades asociadas se valoran por el "método de la participación", tal y como éste es definido en la normativa vigente.

Si como consecuencia de las pérdidas en que haya incurrido una entidad asociada su patrimonio contable fuese negativo, en el balance consolidado figuraría con valor nulo, a no ser que exista la obligación por parte del Grupo de respaldarla financieramente, en cuyo caso se registraría una provisión para responsabilidades dentro del epígrafe "Provisiones" del pasivo del balance.

En los Anexos I y II se facilita información relevante sobre estas entidades.

2.1.4 Entidades estructuradas

Una entidad estructurada es una entidad que ha sido diseñada de modo que los derechos de voto y/o similares no sean el factor decisivo a la hora de decidir quién la controla.

En aquellos casos en los que el Grupo participa o constituye entidades para la transmisión de riesgos, o con el objetivo de permitir el acceso a determinadas inversiones, se determina si existe control y, por tanto, si las entidades constituidas deben ser objeto de consolidación, tomando en consideración, principalmente, los siguientes factores:

- Análisis de la influencia del Grupo en las actividades de la entidad que sean relevantes para determinar sus rendimientos.
- Compromisos implícitos o explícitos para dar apoyo financiero a la entidad.
- Exposición significativa del Grupo a los rendimientos variables de los activos de la entidad.

Entre estas entidades se encuentran los denominados "fondos de titulización de activos" que el Grupo consolida al existir acuerdos contractuales de apoyo financiero (de uso común en el mercado de las titulizaciones). En la práctica totalidad de las titulizaciones realizadas por el Grupo, los riesgos transferidos no pueden darse de baja del activo del balance y las emisiones de los fondos de titulización se registran como pasivos dentro del balance del Grupo.

El Grupo no ostenta ninguna participación significativa en las sociedades y los fondos de inversión y de pensiones gestionados por el propio Grupo que pueda constituir la existencia de un indicio potencial de control o cumplir con los criterios para su consolidación conforme se definen en la NIIF 10 Estados Financieros Consolidados. Por todo ello, estos vehículos de inversión comercializados a clientes no son objeto de consolidación.

En la Nota 27.5 se facilita el detalle de las entidades estructuradas del Grupo y en el Anexo III se facilita el detalle de los porcentajes de participación que ostenta el Grupo sobre las sociedades y los fondos de inversión y de pensiones gestionados por el propio Grupo.

2.1.5 Combinaciones de negocios

Una combinación de negocios es la unión de dos o más entidades o unidades económicas independientes en una única entidad o grupo de entidades en la que la adquirente obtiene el control del resto de entidades.

A la fecha de adquisición, la entidad adquirente incorporará en sus estados financieros los activos, pasivos y pasivos contingentes de la adquirida, incluidos los activos intangibles no reconocidos por ésta, registrándose inicialmente todos ellos por su valor razonable.

Las diferencias positivas entre el coste de las participaciones en el capital de las entidades respecto a los correspondientes valores teórico-contables adquiridos, ajustados en la fecha de la primera combinación de negocios, se imputan de la siguiente forma:

- Si son asignables a elementos patrimoniales concretos de las entidades adquiridas, se imputan aumentando el valor de los activos o reduciendo el valor de los pasivos cuyos valores de mercado fuesen superiores o inferiores, respectivamente, a los valores netos contables con los que figuran en sus balances y cuyo tratamiento contable sea similar al de los mismos activos o pasivos, respectivamente, del grupo.

- Si son asignables a activos intangibles concretos, se imputan mediante su reconocimiento explícito en el balance consolidado siempre que su valor razonable a la fecha de adquisición pueda determinarse fiablemente.

- Las diferencias restantes no imputables se registran como un fondo de comercio que se asigna a una o más unidades generadoras de efectivo específicas.

Las diferencias negativas, una vez establecido su importe, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las compras de intereses minoritarios, realizadas con posterioridad a la toma de control de la entidad, se registran como más coste de la combinación de negocios.

En aquellos casos en los que el coste de la combinación de negocios o los valores razonables asignados a los activos, pasivos o pasivos contingentes identificables de la entidad adquirida no pueden determinarse de forma definitiva, la contabilización inicial de la combinación de negocios se considerará provisional; en cualquier caso, el proceso deberá quedar completado en el plazo máximo de un año desde la fecha de adquisición y con efecto en esta fecha.

2.2 Instrumentos financieros

2.2.1 Registro inicial de instrumentos financieros

Los instrumentos financieros se registran inicialmente en el balance consolidado cuando el Grupo se convierte en una parte del contrato que los origina, de acuerdo con las condiciones de dicho contrato. En concreto, los instrumentos de deuda tales como los créditos y los depósitos de dinero se registran en la fecha en la que surge el derecho legal a recibir o la obligación legal de pagar, respectivamente, efectivo. Por su parte, los derivados financieros, con carácter general, se registran en la fecha de su contratación.

Las operaciones de compraventa de activos financieros instrumentadas mediante contratos convencionales se registran en la fecha en la que los beneficios, riesgos, derechos y deberes inherentes a todo propietario sean de la parte adquiriente, que dependiendo del tipo de activo financiero comprado o vendido puede ser la fecha de contratación o la fecha de liquidación o entrega. En particular, las operaciones realizadas en el mercado de divisas de contado se registran en la fecha de liquidación, las operaciones realizadas con instrumentos de patrimonio negociados en mercados secundarios de valores españoles se registran en la fecha de contratación y las operaciones realizadas con instrumentos de deuda negociados en mercados secundarios de valores españoles se registran en la fecha de liquidación.

2.2.2 Baja de los instrumentos financieros

Un activo financiero se da de baja del balance consolidado cuando se produce alguna de las siguientes circunstancias:

- los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo que genera han expirado, o
- se transfiere el activo financiero y se transmiten sustancialmente sus riesgos y beneficios, o
- no se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido - caso de las ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida que no están profundamente dentro ni fuera de dinero, de las titulizaciones en las que el cedente asume una financiación subordinada u otro tipo de mejoras crediticias por una parte del activo transferido y otros casos semejantes -, si la entidad cedente no retiene el control del activo financiero transferido, se da de baja del balance y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.

Por su parte, un pasivo financiero se da de baja del balance cuando se han extinguido las obligaciones que genera o cuando se readquiere por parte del Grupo.

2.2.3 Valor razonable y coste amortizado de los instrumentos financieros

Se entiende por valor razonable de un instrumento financiero en una fecha determinada el importe por el que podría ser comprado o vendido en esa fecha entre dos partes interesadas, debidamente informadas, en una transacción realizada en condiciones de independencia mutua. La referencia más objetiva y habitual del valor razonable de un instrumento financiero es el precio que se pagaría en un mercado organizado, transparente y profundo ("precio de cotización" o "precio de mercado").

Cuando no existe precio de mercado para un determinado instrumento financiero, se recurre para estimar su valor razonable al establecido en transacciones recientes de instrumentos análogos y, en su defecto, a modelos de valoración suficientemente contrastados por la comunidad financiera internacional, teniéndose en consideración las peculiaridades específicas del instrumento a valorar y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos que lleva asociados.

Concretamente, el valor razonable de los derivados financieros negociados en mercados organizados, transparentes y profundos, incluidos en las carteras de negociación se asimila a su cotización diaria y si, por razones excepcionales, no se puede establecer su cotización en una fecha dada, se recurre para valorarlos a métodos similares a los utilizados para valorar los derivados no negociados en mercados organizados.

El valor razonable de los derivados no negociados en mercados organizados o negociados en mercados organizados poco profundos o transparentes se asimila a la suma de los flujos de caja futuros con origen en el instrumento, descontados a la fecha de la valoración ("valor actual" o "cierre teórico"), utilizándose en el proceso de valoración métodos reconocidos por los mercados financieros: "valor actual neto" (VAN), modelos de determinación de precios de opciones, etc.

Todas las inversiones en instrumentos de patrimonio y en contratos sobre estos instrumentos se valoran a valor razonable.

Por coste amortizado se entiende el importe por el cual se valora un activo o pasivo financiero en el reconocimiento inicial, corregido por los reembolsos de principal y por la amortización acumulada de toda diferencia existente entre ese importe inicial y el importe al vencimiento de dichos instrumentos financieros, utilizando el método del tipo de interés efectivo. En el caso de los activos financieros el coste amortizado incluye, además, las correcciones a su valor por pérdidas por deterioro.

El tipo de interés efectivo es el tipo de actualización que iguala el importe en libros bruto de un activo financiero o el importe en libros de un pasivo financiero con los flujos de efectivo estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento, a partir de sus condiciones contractuales, sin considerar pérdidas crediticias esperadas. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual establecido en el momento de su adquisición, ajustado, en su caso, por las comisiones y por los costes de transacción que, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente, formen parte integral del rendimiento o coste efectivo del instrumento y por tanto deban incluirse en el cálculo de dicho tipo de interés efectivo. En los instrumentos financieros a tipo de interés variable, el tipo de interés efectivo se estima de manera análoga a las operaciones de tipo fijo, siendo recalculado en cada fecha de revisión del tipo de interés contractual de la operación atendiendo a los cambios que hayan sufrido los flujos de efectivo futuros de la operación.

2.2.4 Clasificación y valoración de los activos y pasivos financieros

Modelo de negocio y características de flujos de efectivo contractuales de los activos financieros

Los activos financieros se clasifican en distintas categorías en función del modelo de negocio bajo el que son gestionados y de las características contractuales de sus flujos de efectivo.

Por modelo de negocio se entiende la forma en que el Grupo gestiona sus activos financieros para generar flujos de efectivo, considerando cómo se gestionan conjuntamente grupos de activos financieros para alcanzar un objetivo concreto. Es decir, el modelo de negocio no depende de las intenciones del Grupo para un instrumento individual, sino que se determina para un conjunto de instrumentos.

En particular, los modelos de negocio utilizados por el Grupo consisten en mantener los activos financieros para percibir sus flujos de efectivo contractuales, en la venta de estos activos o en una combinación de ambos objetivos (modelo mixto):

- *Mantenimiento de los activos financieros para percibir sus flujos de efectivo contractuales:* el objetivo del Grupo es mantener los activos financieros para percibir sus flujos de efectivo contractuales. De acuerdo con los requerimientos establecidos por la norma, los instrumentos de deuda gestionados bajo este modelo presentan ventas poco frecuentes o poco significativas, es decir, son accesorias, y se establecen limitaciones a su realización, si bien el Grupo considera que las ventas de activos financieros próximos al vencimiento y las motivadas por el incremento del riesgo de crédito de los activos financieros o para gestionar el riesgo de concentración son consistentes con este modelo de negocio.

- *Venta de los activos financieros:* el objetivo del Grupo es la realización de los activos financieros.

- *Modelo mixto:* el objetivo del Grupo combina la percepción de flujos de efectivo contractuales y la realización de los activos financieros. En los instrumentos financieros gestionados con el modelo mixto las ventas de activos financieros son esenciales y no accesorias, por lo que no se han establecido limitaciones a su realización.

Asimismo, en función de las características de sus flujos de efectivo contractuales, un activo financiero se clasifica en el momento inicial en una de las siguientes categorías:

- Aquellos cuyas condiciones contractuales dan lugar, en fechas especificadas, a flujos de efectivo que consisten solamente en pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

- Resto de activos financieros.

A efectos de esta clasificación, el principal de un activo financiero es su valor razonable en el momento del reconocimiento inicial. Dicho importe puede cambiar a lo largo de la vida del activo financiero; por ejemplo, si hay reembolsos de principal. Asimismo, se entiende por interés la suma de la contraprestación por el valor temporal del dinero, por los costes de financiación y estructura, y por el riesgo de crédito asociado al importe de principal pendiente de cobro durante un período concreto, más un margen de ganancia.

Aunque dada la naturaleza del negocio del Grupo la práctica totalidad de sus instrumentos de deuda no contiene características que den lugar a flujos de efectivo distintos de los correspondientes al pago de principal e intereses, el Grupo evalúa el cumplimiento de las mencionadas condiciones contractuales de sus activos financieros (test SPPI), clasificando éstos en función de dicha evaluación.

La función principal de este test es discriminar qué productos contenidos en los modelos de negocio de "mantenimiento de los activos financieros para percibir sus flujos de efectivo contractuales" y "modelo mixto" se pueden medir a coste amortizado y a valor razonable con cambios en otro resultado global, o, por el contrario, se deben medir a valor razonable con cambios en resultados.

Los juicios que permiten guiar el análisis para determinar que los flujos de efectivo contractuales de un instrumento financiero son únicamente pagos de principal y de intereses sobre el importe del principal pendiente son los siguientes:

- Principal: se tienen en cuenta variables como el apalancamiento o la divisa de la operación.

- Intereses: se tienen en cuenta variables como el valor temporal del dinero, el riesgo de crédito, otros riesgos básicos y costes como el riesgo de liquidez o los costes administrativos asociados al mantenimiento del activo financiero y el margen de beneficios.

- Términos contractuales que cambien el calendario o importe de los flujos de efectivo contractuales.

- Características "de minimis o non-genuine": instrumentos que no superen el test SPPI siempre que se considere que el impacto identificado es poco significativo o que el evento que afectaría al cumplimiento del test SPPI es extremadamente excepcional, altamente anómalo y muy improbable que ocurra.

- Non-recourse assets: instrumentos con flujos de efectivo contractuales que son descritos como principal e intereses pero que no son únicamente pagos del principal e intereses sobre el importe pendiente del principal.

- Instrumentos relacionados contractualmente: situaciones en las cuales una entidad prioriza pagos a los titulares de múltiples instrumentos relacionados contractualmente que crean riesgo de concentración de crédito.

<u>Clasificación y carteras de los instrumentos financieros a efectos de su valoración</u>

Los instrumentos financieros se presentan clasificados en el balance consolidado del Grupo de acuerdo a las siguientes categorías:

- **Activos financieros a coste amortizado**: en esta categoría se incluyen los activos financieros que se gestionan con un modelo de negocio cuyo objetivo es mantenerlos para percibir sus flujos de efectivo contractuales y cuyas condiciones contractuales dan lugar a flujos de efectivo en fechas especificadas, que son solamente pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente.

  Ésta cartera incluye la financiación prestada a terceros con origen en las actividades típicas de crédito y préstamo, los valores representativos de deuda que cumplan las dos condiciones anteriormente señaladas, así como las deudas contraídas por los compradores de bienes y por los usuarios de los servicios. Se incluyen también las operaciones de arrendamiento financiero en las que se actúa como arrendador.

  Los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero. Con posterioridad a su adquisición, los activos incluidos en esta categoría se valoran a su coste amortizado mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo.

  Los ingresos y gastos de los instrumentos financieros a coste amortizado se reconocen con los siguientes criterios:

  - Los intereses devengados se registran en el epígrafe "Ingresos por intereses" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, utilizando el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación (excepto en el caso de activos dudosos que se aplica sobre el valor neto contable).

  - Los restantes cambios de valor se reconocen como ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance; cuando se reclasifica; cuando se producen diferencias de cambio (ver Nota 2.5.3) y cuando se producen pérdidas por deterioro de valor o ganancias por su posterior recuperación.

- **Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global**: en esta categoría se incluyen fundamentalmente instrumentos de deuda adquiridos para gestionar el balance de la Sociedad que son gestionados con un modelo de negocio mixto cuyo objetivo combina la percepción de sus flujos de efectivo contractuales y la venta, y cuyas condiciones contractuales dan lugar a flujos de efectivo en fechas especificadas, que son solamente pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente.

  Asimismo, el Grupo ha optado por incluir en esta cartera las inversiones que mantiene en instrumentos de patrimonio que no deban clasificarse en la cartera de "Activos financieros mantenidos para negociar" y que se clasificarían como activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados de no ejercitarse esta opción. Dicha opción se ejercita instrumento a instrumento.

  Los instrumentos incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero. Posteriormente a su adquisición, los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran por su valor razonable con cambios en otro resultado global.

  Los ingresos y gastos de los activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global se reconocen de acuerdo con los siguientes criterios:

  - Los intereses devengados o, cuando corresponda, los dividendos devengados se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

  - Las diferencias de cambio se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias si se trata de activos financieros monetarios, y en otro resultado global, netos del efecto impositivo, cuando se trata de activos financieros no monetarios.

  - Para el caso de los instrumentos de deuda, las pérdidas por deterioro de valor o las ganancias por su posterior recuperación se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

  - Los restantes cambios de valor se reconocen, netos del efecto impositivo, en otro resultado global.

  Cuando un instrumento de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, la pérdida o ganancia acumulada en otro resultado global acumulado se reclasifica pasando al resultado del período. En cambio, cuando un instrumento de patrimonio neto a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, el importe de la pérdida o ganancia registrada en otro resultado global acumulado no se reclasifica a la cuenta de pérdidas y ganancias, sino a una partida de reservas.

- **Activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados:** en esta categoría se integran los siguientes instrumentos financieros:

  - **Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar:** aquellos que se adquieren con la intención de realizarse a corto plazo, los que forman parte de una cartera de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente, para la que hay evidencia de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo y los instrumentos derivados que no cumplen con la definición de contrato de garantía financiera y no han sido designados como instrumentos de cobertura, incluidos aquellos segregados de instrumentos financieros híbridos en aplicación de lo dispuesto en la normativa vigente.

    También se considera cartera de negociación las posiciones cortas de valores fruto de ventas de activos adquiridos temporalmente con pacto de retrocesión no opcional o de valores recibidos en préstamo.

  - **Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados:** aquellos activos financieros cuyas condiciones contractuales incumplen el test SPPI, es decir, no dan lugar a flujos de efectivo que consisten solamente en pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente, tal y como se define en el apartado anterior.

  - **Activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados:** con el objetivo de evitar diferencias entre los criterios de valoración de los activos y los pasivos asociados, el Grupo clasifica en esta cartera los instrumentos de deuda que se gestionan conjuntamente con pasivos por contratos de seguro ("Unit linked") valorados por su valor razonable.

Un activo financiero se clasifica en la cartera de activos financieros mantenidos para negociar o en la cartera de activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados siempre que por el modelo de negocio del Grupo para su gestión o por las características de sus flujos de efectivo contractuales no sea procedente clasificarlo en alguna de las carteras de activos financieros descritas anteriormente.

Los instrumentos financieros clasificados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias se valoran inicialmente por su valor razonable, reconociendo inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias los costes de transacción directamente atribuibles.

Los ingresos y gastos de los instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados se reconocen de acuerdo a los siguientes criterios:

- Los cambios de valor razonable se registran directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, distinguiendo, para los instrumentos que no sean derivados, entre la parte atribuible a los rendimientos devengados del instrumento, que se registran como intereses o como dividendos según su naturaleza, y el resto, que se registra como resultados de operaciones financieras con contrapartida en los epígrafes "Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (netas)", "Ganancias/pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (netas)" y "Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (netas)" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

- Los intereses devengados correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.

En relación a los instrumentos derivados, tanto los calificados como "Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar" como los calificados como derivados de cobertura, el Grupo los gestiona sobre la base de su exposición neta al riesgo de crédito de los mismos, por lo que se ha estimado su valor razonable teniendo en cuenta dicha exposición neta, de acuerdo a lo indicado por el apartado 48 de la NIIF 13.

- **Pasivos financieros a coste amortizado**: en esta categoría de instrumentos financieros se incluyen aquellos pasivos financieros que no pertenecen a ninguna de las categorías anteriores, y que responden a las actividades típicas de captación de fondos de las entidades financieras.

  Los pasivos financieros incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a su emisión. Posteriormente se valoran a su coste amortizado, calculado mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo.

  Los intereses devengados por estos valores, calculados mediante la aplicación de dicho método, se registran en el epígrafe "Gastos por intereses" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.
  No obstante a lo anterior, los instrumentos financieros que deban ser considerados como activos no corrientes y grupos enajenables en venta de acuerdo a lo dispuesto en normativa vigente, se presentan registrados en los estados financieros consolidados de acuerdo a los criterios explicados en la Nota 2.18.

2.3 Deterioro del valor de los activos financieros

Un activo financiero u otra exposición que comporte riesgo de crédito se considera deteriorado cuando existe una evidencia objetiva de que se han producido eventos que dan lugar a:

- En el caso de instrumentos de deuda (préstamos y anticipos, y valores representativos de deuda), un impacto negativo en los flujos de efectivo futuros que se estimaron en el momento de formalizarse la transacción.

- En el caso de otras exposiciones que comporten riesgo de crédito, distintas de los instrumentos de deuda, un impacto negativo en los flujos de efectivo futuros que se deberían en el caso de la disposición del compromiso de préstamo y los flujos de efectivo que se espera recibir si se dispone del mismo, o en el caso de garantías financieras concedidas, en los pagos que la entidad espera realizar.

Las pérdidas por deterioro del período en los instrumentos de deuda se reconocen como un gasto en el epígrafe “Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. En los instrumentos de deuda clasificados como activos financieros a coste amortizado dichas pérdidas por deterioro se reconocen contra una cuenta correctora que reduce el importe en libros del activo, mientras que en los instrumentos de deuda clasificados a valor razonable con cambios en otro resultado global las pérdidas por deterioro se reconocen contra “otro resultado global acumulado”.

Las coberturas por pérdidas por deterioro en las exposiciones que comportan riesgo de crédito distintas de los instrumentos de deuda se registran en el pasivo del balance como una provisión. Las pérdidas por deterioro del período para estas exposiciones se registran como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Las reversiones posteriores de las coberturas por pérdidas por deterioro previamente reconocidas, se registran inmediatamente como un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del período.

El cálculo del deterioro de los activos financieros se realiza en función del tipo de instrumento y de otras circunstancias que puedan afectarles, una vez tenidas en cuenta las garantías recibidas. Para los instrumentos de deuda valorados a coste amortizado, el Grupo reconoce tanto cuentas correctoras, cuando se constituyen provisiones por insolvencias para cubrir las pérdidas estimadas, como saneamientos directos contra el activo, cuando se estima que la recuperación es remota.

El reconocimiento en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del devengo de intereses se realiza aplicando el tipo de interés efectivo al importe en libros bruto de la operación, en el caso de las operaciones clasificadas como riesgo normal (stage 1) y riesgo normal en vigilancia especial (stage 2); mientras que se realiza aplicando el tipo de interés efectivo al coste amortizado, es decir, ajustado por cualquier corrección de valor por deterioro, en el caso de las operaciones clasificadas como riesgo dudoso (stage 3).

A continuación, se presentan los criterios aplicados por el Grupo para determinar las pérdidas por deterioro existentes en cada una de las distintas categorías de instrumentos financieros, así como el método seguido para el cálculo de las coberturas contabilizadas por dicho deterioro.

Instrumentos de deuda y otras exposiciones que comportan riesgo de crédito

En el marco de las NIIF-UE, la Norma Internacional de Información Financiera 9, “Instrumentos financieros”, en la que se regulan los criterios de valoración y deterioro de los activos financieros, se considera importante la vinculación entre las políticas de seguimiento del Riesgo de Crédito y el registro contable de provisiones bajo NIIF.

La gestión del Riesgo de Crédito constituye una prioridad para el Grupo con el objetivo de facilitar un crecimiento sostenible y equilibrado, garantizar en todo momento la solidez financiera y patrimonial y optimizar la relación rentabilidad riesgo. Estos principios se recogen en el Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo de la Inversión Crediticia.

Con el objetivo de determinar las pérdidas por deterioro, el Grupo lleva a cabo un seguimiento de los deudores de carácter individual, al menos para todos aquellos que sean significativos, y colectivo, para los grupos de activos financieros que presentan características de riesgo de crédito similares indicativas de la capacidad de los deudores para pagar los importes pendientes. Cuando un instrumento concreto no se puede incluir en ningún grupo de activos con características de riesgo similares, se analiza exclusivamente de forma individual para estimar la pérdida por deterioro.

Las características de riesgo de crédito que se consideran para agrupar los instrumentos son, entre otras: tipo de instrumento, sector de actividad del deudor, área geográfica de la actividad, tipo de garantía, antigüedad de los importes vencidos y cualquier otro factor que sea relevante para la estimación de los flujos de efectivo futuros.

El Grupo cuenta con políticas, métodos y procedimientos para estimar las pérdidas esperadas como consecuencia de los riesgos de crédito que mantiene, tanto por la insolvencia atribuible a las contrapartes como por riesgo país. Dichas políticas, métodos y procedimientos son aplicados en la concesión, el estudio y la formalización de los instrumentos de deuda y exposiciones fuera de balance, así como en la identificación de su posible deterioro y, en su caso, en el cálculo de los importes necesarios para la cobertura de las pérdidas estimadas.

El Grupo ha establecido criterios que permiten identificar los acreditados y emisores de bonos que presenten incrementos significativos de riesgo o evidencias objetivas de deterioro y clasificarlos en función de su riesgo de crédito.

En los siguientes apartados se desarrollan los principios y la metodología de clasificación utilizados por el Grupo.

Definición de las categorías de clasificación

Las exposiciones crediticias se clasifican, en función del riesgo de crédito, en:

- Riesgo normal (stage 1): se entenderá que una operación se encuentra en esta fase cuando no haya tenido lugar un incremento significativo del riesgo desde su reconocimiento inicial. En su caso, la corrección valorativa por pérdidas (o provisión) reflejará las pérdidas crediticias esperadas que resultan de posibles *defaults* en el transcurso de los 12 meses siguientes a la fecha de reporte.

- Riesgo normal en vigilancia especial (stage 2): en caso de que haya tenido lugar un incremento significativo del riesgo desde la fecha en que se reconoció inicialmente, sin que se haya materializado el deterioro, la operación se encuadrará dentro de esta fase. En este caso, el importe relativo a la corrección valorativa por pérdidas reflejará las pérdidas esperadas por *defaults* a lo largo de la vida residual del instrumento financiero.

- Riesgo dudoso (stage 3): una operación se catalogará dentro de esta fase cuando muestre signos efectivos de deterioro como resultado de uno o más eventos ya ocurridos que se materializarán en una perdida. En este caso, el importe relativo a la corrección valorativa por pérdidas reflejará las pérdidas esperadas por riesgo de crédito a lo largo de la vida residual esperada del instrumento financiero.

  - Por razón de la morosidad del titular: operaciones con algún importe vencido por principal, intereses o gastos pactados contractualmente, con carácter general, con más de 90 días de antigüedad, salvo que proceda clasificarlas como fallidas. También se incluyen en esta categoría las garantías concedidas cuando el avalado haya incurrido en morosidad de la operación avalada. Asimismo, se incluyen los importes de todas las operaciones de un titular cuando las operaciones con importes vencidos con carácter general, según se ha indicado anteriormente, de más de 90 días de antigüedad, sean superiores al 20% de los importes pendientes de cobro.

  - Por razones distintas de la morosidad del titular: operaciones en las que, sin concurrir las circunstancias para clasificarlas en las categorías de fallidos o dudosos por razón de la morosidad, se presenten dudas razonables sobre su reembolso total en los términos pactados contractualmente; así como las exposiciones fuera de balance no calificadas como dudosas por razón de la morosidad cuyo pago por el Grupo sea probable y su recuperación dudosa.

    Para determinar la existencia de dudas razonables sobre el reembolso total de estas operaciones, la Entidad realiza un análisis de indicadores en operaciones que no presenten importes vencidos con más de 90 días de antigüedad, que pueden suponer la clasificación automática o no de la operación en stage 3.

    Los indicadores analizados que no suponen la clasificación automática de la operación en stage 3 son los siguientes:

    - Fondos propios negativos o que se hayan reducido de forma significativa en el último ejercicio.

    - EBITDA negativo durante dos años o disminución significativa del EBITDA durante un año.

    - Descenso muy significativo en el Importe Neto de la Cifra de Negocios y en el resultado de explotación.

    - Disminución significativa del cash-flow generado en los últimos tres años o en el último año.

    - Acumulación de impagos con otras entidades de crédito.

    - Acreditado tiene impagos iguales o superiores a 91 días en menos del 20% de exposición, y existen dudas sobre su reembolso total.

Los indicadores analizados que suponen la clasificación automática de la operación en stage 3 son los siguientes:

- Operación que deja de tener importes vencidos con antigüedad igual o superior a 91 días, pero no se clasifica en Stage 1 por otras operaciones clasificadas en Stage 3.

- Refinanciación con clasificación de Stage 3 por cumplir las condiciones para su reclasificación en dudoso.

- El acreditado se encuentra en concurso de acreedores no curado.

- Las operaciones de los titulares que estén declarados o conste que se van a declarar en concurso de acreedores sin petición de liquidación.

- Riesgo fallido: operaciones para los que después de un análisis individualizado se considera que no existen expectativas razonables de recuperarlas en su totalidad o una parte de ésta, debido a un deterioro notorio o irrecuperable de la solvencia de la operación o del titular. La Entidad considera en todo caso que no existen expectativas razonables de recuperación para los siguientes casos:

  - Los riesgos de los clientes que estén declarados en concurso de acreedores para los que conste que se haya declarado o se vaya a declarar la fase de liquidación, salvo que cuenten con garantías reales eficaces que cubran al menos el 10% del importe en libros bruto de la operación.

  - Los riesgos dudosos por razones de morosidad con una antigüedad superior a los cuatro años o antes de alcanzar esta antigüedad, cuando el importe no cubierto con garantías eficaces se haya mantenido con una cobertura por riesgo de crédito del 100% durante más de dos años, salvo aquellos saldos que cuenten con garantías reales eficaces que cubran al menos el 10% del importe en libros bruto de la operación.

  En las situaciones anteriores, la Sociedad da de baja de balance cualquier importe registrado junto con su provisión, sin perjuicio de las actuaciones que puedan llevarse a cabo para intentar conseguir su cobro hasta que no se hayan extinguido definitivamente los derechos a percibirlo, ya sea por prescripción, condonación u otras causas.

Operaciones compradas u originadas con deterioro crediticio

Al 31 de diciembre de 2020 no existen operaciones compradas u originadas con deterioro crediticio. El Banco no ha realizado durante los ejercicios recientes adquisiciones de activos con descuento significativo considerando el umbral de importancia relativa establecido por la Dirección del Grupo.

Criterios de clasificación de operaciones

El Grupo aplica una diversidad de criterios para clasificar los acreditados , y los emisores de bonos, así como las operaciones en las distintas categorías en función de su riesgo crediticio. Entre ellos, se encuentran:

- Criterios automáticos,

- Criterios específicos para las refinanciaciones, y

- Criterios basados en indicadores.

Los factores automáticos y los criterios de clasificación específicos para las refinanciaciones constituyen el algoritmo de clasificación y cura y se aplican sobre la totalidad de la cartera.

Asimismo, con el objetivo de permitir una temprana identificación del incremento significativo del riesgo o de los indicios de deterioro de las operaciones, el Grupo ha definido una serie de indicadores, diferenciando entre acreditados significativos y no significativos, que recogen todos los eventos de default e indicios de los mismos en base a la composición de su cartera. Esta metodología se basa en la experiencia del Grupo en la gestión del Riesgo de Crédito, en la composición de su cartera y en los eventos de pérdida identificados por el Grupo y pretende anticipar proactivamente la potencial existencia de eventos de deterioro. En particular, los acreditados no significativos que una vez hayan superado el algoritmo de clasificación automática no cumplan ninguna de sus condiciones para su pase a dudoso o en vigilancia especial, son evaluados mediante indicadores cuyo objetivo es la identificación de debilidades que pueden suponer asumir pérdidas superiores a otras operaciones similares clasificadas como riesgo normal. Estos indicadores se basan en la mejor estimación actual de probabilidad de caída a dudoso asociada a cada operación.

Para la evaluación del incremento significativo del riesgo de crédito, se tienen en cuenta los indicadores cuantitativos de medición utilizados en la gestión ordinaria del riesgo de crédito, como es el aumento del riesgo de que se produzca un incumplimiento en alguno de los indicadores clave para los que previamente se ha definido un umbral que depende de las prácticas de gestión de cada cartera; por ejemplo, se consideran impagos de entre 30 y 90 días, salvo en los casos en los que la cifra impagada no supere los umbrales de materialidad fijados por la Dirección del Grupo para cada cartera, o incrementos de la Probabilidad de Default (PD) de reporting con respecto a la PD en el momento de originación, en base a unos umbrales establecidos. También son consideradas otras variables cualitativas tales como la indicación de si una operación no deteriorada se considera como refinanciada, o la consideración de operaciones incluidas en un acuerdo especial de sostenibilidad de la deuda.

La definición de default se basa en el impago superior a 90 días, salvo en los casos mencionados en el párrafo anterior, si bien, de acuerdo a la EBA (4.3.1.89 a – 4.3.1.90), también se ha definido una definición de mora subjetiva (*unlikeliness to pay events*) tales como la inclusión de un acreditado no curado en concurso de acreedores.

Las operaciones clasificadas como dudosas se reclasifican a riesgo normal cuando, como consecuencia del cobro total o parcial de los importes impagados en el caso de dudosos por razones de morosidad, o por haber superado el periodo de cura en el caso de dudosos por razones distintas de la morosidad, desaparezcan las causas que en su día motivaron su clasificación en dudoso, salvo que subsistan otras razones que aconsejen su mantenimiento en esta categoría.

Como resultado de estos procedimientos, el Grupo clasifica sus acreditados en las categorías de riesgo normal en vigilancia especial o dudoso por razones de la morosidad del titular, o las mantiene como riesgo normal.

<u>Clasificación individual</u>

El Grupo ha establecido un umbral en términos de exposición para considerar a los acreditados como significativos, basado en niveles según el parámetro de exposición al incumplimiento (EAD).

El Grupo, sobre la base de los criterios de gestión y seguimiento de riesgo de crédito, ha considerado identificar como acreditados individualmente significativos, los siguientes:

- Acreditados/emisores con exposición (EAD) superior a 3 millones de euros.
- Acreditados clasificados en dudoso por razones distintas de la morosidad por factores no automáticos (mora manual).
- Acreditados sin riesgo apreciable clasificados contablemente en dudoso, independientemente de la exposición (EAD).

Para los acreditados significativos evaluados mediante análisis individualizado, se ha establecido un sistema de *triggers* de incremento significativo del riesgo o de indicios de deterioro. En el sistema de *triggers* se cubren los indicios de deterioro o de debilidades mediante la definición de:

- *Triggers* con diferentes umbrales de prealerta que permiten la identificación del incremento de riesgo e indicios de deterioro.
- *Triggers* específicos que indiquen incremento significativo de riesgo.
- *Triggers* específicos que indiquen indicios de deterioro.

Un equipo de analistas de riesgo expertos analiza los acreditados con *triggers* activados para concluir sobre la existencia de incremento significativo de riesgo o de evidencia objetiva de deterioro y, para el caso de evidencia de deterioro, si ese evento o eventos causantes de la pérdida tienen un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o del grupo de ellos.

Este sistema de indicadores de los acreditados significativos está automatizado y contempla las especificidades de segmentos de comportamiento diferenciado de la cartera crediticia. A continuación, se enumeran los aspectos que pretende identificar el sistema de indicadores:

- Dificultades financieras significativas del emisor o del obligado.
- Incumplimiento de cláusulas contractuales, impagos o retrasos en el pago de intereses.
- Por dificultades financieras se le otorgan al acreditado concesiones o ventajas que no se considerarían de otro modo.
- Probabilidad de que el prestatario entre en concurso de acreedores: en casos en los que existe una elevada probabilidad de que el prestatario entre en quiebra o reestructuración.

El Grupo realiza una revisión anual de la razonabilidad de los umbrales y de las coberturas de análisis individualizado alcanzadas con su aplicación, salvo que se produzcan modificaciones sustanciales de su situación financiera que obliguen a realizar una revisión del mismo.

Los niveles definidos ubican por encima del umbral de significatividad y, por tanto, debiendo quedar sujetos a un análisis experto individualizado, un volumen de acreditados que permite una cobertura razonable sobre el total de exposición crediticia.

Clasificación colectiva

Tanto para los acreditados que superen el umbral de significatividad mencionados anteriormente, como para los acreditados que no superan el umbral de significatividad y que, además, no hayan sido clasificados como dudosos o en vigilancia especial por el algoritmo automático de clasificación, el Grupo tiene definido un indicador sintético mediante el cual identifica aquellas exposiciones que presentan incremento significativo de riesgo o debilidades que pueden suponer pérdidas superiores a las de otras operaciones similares clasificadas como riesgo normal. En este sentido, el Grupo ha establecido umbrales que, una vez superados, suponen su clasificación automática como riesgo normal en vigilancia especial por incremento significativo del riesgo o debilidades asociadas.

Los métodos utilizados para determinar si el riesgo de crédito de un instrumento ha aumentado de forma significativa desde el reconocimiento inicial deben tener en cuenta las características del instrumento (o grupo de instrumentos) y los patrones de impago registrados en el pasado en instrumentos financieros comparables. Para la definición del incremento significativo del riesgo (ISCR) en el Grupo se tienen en cuenta variables cualitativas e indicadores cuantitativos de medición utilizados en la gestión ordinaria del riesgo de crédito. Entre estos últimos se encuentran los incrementos de la probabilidad de default (PD) con respecto a la PD en el momento del origen de la operación, en base a una serie de umbrales.

Para los acreditados evaluados bajo aproximación colectiva, se han definido unos umbrales a partir de la comparativa de la PD durante la vida esperada de la operación. En el caso de no disponer de suficiente información granular de carácter histórico, se han definido unos umbrales a partir de la comparativa de PD PIT 12 meses actual versus la de PD PIT 12 meses de originación para dicho periodo. Dichos umbrales se han determinado de tal manera que las tasas de morosidad observadas, para un periodo suficientemente largo, son estadísticamente diferentes.

Refinanciaciones y reestructuraciones

Una vez que la operación ha sido identificada como refinanciación, refinanciada o reestructurada, su clasificación inicial solo puede ser dudosa o vigilancia especial.

Se clasificarán en dudoso las siguientes refinanciaciones o reestructuraciones:

- Operaciones que proceden de dudoso o que se refinancien para evitar su clasificación como dudosas por razón de la morosidad.

- Operaciones con plazo de carencia en capital superior a 24 meses.

- Operaciones con quitas superiores al deterioro que le correspondería si se considerara como vigilancia especial.

- Operaciones sustentadas en un plan de pagos inadecuado, bien porque se haya incumplido de manera reiterada, porque se haya modificado para evitar su incumplimiento o porque se sustente en expectativas no refrendadas por las previsiones macroeconómicas.

Para que una refinanciación o reestructuración clasificada como dudosa pase a vigilancia especial será necesario que, además de verificarse todos los criterios que, con carácter general, determinan la clasificación de las operaciones fuera de la categoría de riesgo dudoso, se verifique:

- Que se haya concluido, tras una revisión exhaustiva de la situación patrimonial y financiera del titular, que no es previsible que pueda tener dificultades financieras.

- Que haya transcurrido un año desde la fecha de refinanciación o reestructuración.

- Que haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses, reduciendo el capital renegociado. En consecuencia, la operación no puede tener importes vencidos.

- Que se hayan satisfecho los importes de principal e intereses que se hallasen vencidos en el momento de la refinanciación o que se hubieran dado de baja como consecuencia de la misma, o bien que se verifiquen otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular. La existencia de cláusulas que dilaten el reembolso, como las carencias de principal, implicará que la operación siga clasificada en riesgo dudoso.

- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos de más de 90 días en la fecha de la posible reclasificación.

Se clasificarán en vigilancia especial las refinanciaciones o reestructuraciones que no cumplan las características anteriores para clasificarse como dudosas. Deberán permanecer en vigilancia especial durante un periodo de prueba hasta que cumplan los siguientes requisitos:

- Que se haya concluido, tras una revisión exhaustiva de la situación patrimonial y financiera del titular, que no es previsible que pueda tener dificultades financieras.

- Que haya transcurrido un plazo mínimo de 2 años desde la formalización de la operación o desde su reclasificación desde la categoría de riesgo dudoso.

- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses desde la fecha de la refinanciación o si fuese posterior desde la fecha de reclasificación desde riesgo dudoso.

- Que se hayan satisfecho los importes de principal e intereses que se hallasen vencidos en el momento de la refinanciación o que se hubieran dado de baja como consecuencia de la misma, o bien que se verifiquen otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular. La existencia de cláusulas que dilaten el reembolso, como las carencias de principal, implicará que la operación siga en vigilancia especial.
- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos de más de 30 días al final del periodo de prueba.

Durante el periodo de prueba descrito, una nueva refinanciación o reestructuración de las operaciones refinanciadas o reestructuradas o la existencia de importes vencidos con una antigüedad superior a 30 días, supondrá la reclasificación de estas operaciones a riesgos dudosos por razones distintas de la morosidad, siempre que estuvieran clasificadas como dudosas antes del periodo de prueba.

Las políticas y los procedimientos en materia de gestión del riesgo de crédito aplicadas por el Grupo garantizan un seguimiento pormenorizado de los acreditados poniendo de manifiesto la necesidad de realizar provisiones cuando se evidencien indicios de deterioro en la solvencia de los mismos. Por ello, el Grupo constituye las provisiones de insolvencias requeridas para aquellas operaciones en las que la situación de su acreditado así lo exija antes de formalizar las operaciones de reestructuración/refinanciación.

Para las operaciones refinanciadas el algoritmo establece su clasificación inicial en función de sus características, principalmente que se den dificultades financieras en el acreditado y que concurran determinadas cláusulas como periodos dilatados de carencia; posteriormente el algoritmo modifica la clasificación inicial en función de los periodos de cura fijados.

Las políticas de refinanciación, reestructuración, renovación y renegociación establecidas por el Grupo se detallan en la Nota 3.5.5.2 de las presentes cuentas anuales.

Determinación de coberturas

Una vez determinada la clasificación contable del acreditado y consecuentemente de sus operaciones, se calculan las coberturas de las pérdidas por riesgo de crédito. Estas coberturas se pueden obtener por análisis individual o análisis colectivo.

Los criterios para la selección de carteras para desarrollo de modelos internos en la evaluación colectiva del deterioro, han seguido los principios de significatividad y complejidad, y ofrecen resultados adecuados a la realidad de las operaciones en el entorno económico vigente.

El Grupo aplica los criterios descritos seguidamente para el cálculo de las coberturas de las pérdidas por riesgo de crédito:

El importe de las coberturas por pérdidas por deterioro se calcula en función de si se ha producido o no un incremento significativo del riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial de la operación, y de si se ha producido o no un evento de incumplimiento. De este modo, la cobertura por pérdidas por deterioro de las operaciones es igual a:

- Las pérdidas crediticias esperadas en doce meses, cuando el riesgo de que ocurra un evento de incumplimiento en la operación no haya aumentado de forma significativa desde su reconocimiento inicial (stage 1).
- Las pérdidas crediticias esperadas en la vida de la operación, si el riesgo de que ocurra un evento de incumplimiento en la operación ha aumentado de forma significativa desde su reconocimiento inicial (stage 2).

- Las pérdidas crediticias esperadas en la vida de la operación, cuando se ha producido un evento de incumplimiento en la operación (stage 3).

El Grupo incorpora información *forward looking* en el cálculo de la pérdida esperada, para lo que utiliza modelos de proyección de escenarios. Los efectos macroeconómicos de la crisis sanitaria provocada por el Covid-19 se explican en la Nota 11.6.3.

La aplicación de diferentes escenarios para recoger el efecto de la no linealidad de las pérdidas conlleva la estimación de las coberturas necesarias ante diferentes escenarios, incluso aquellos que son poco probables pero plausibles. En concreto se han considerado 3 escenarios macroeconómicos, un escenario central, un escenario adverso y un escenario favorable, los cuales han sido definidos a nivel de Grupo, siendo sus probabilidades de ocurrencia del 70%, 20% y 10% respectivamente, teniendo en consideración la incertidumbre actual sobre la evolución de la pandemia y el momento de la normalización de buena parte de la economía. Para la realización de las proyecciones de estos escenarios se consideran horizontes temporales a 3 años, siendo las variables consideradas la evolución del PIB, la tasa de paro y el precio de la vivienda, entre otras.

- Escenario central:

  Gracias al estudio de lo sucedido durante el ejercicio 2020, se puede estimar la repercusión sectorial en el peor momento de la pandemia y el grado de recuperación más inmediata, así como los efectos y consecuencias menos graves y más diferenciados por sectores productivos que las olas sucesivas de la pandemia y las nuevas restricciones a la actividad han provocado en la actividad económica durante la segunda mitad del ejercicio. Para establecer las proyecciones se atiende también al comportamiento de las diferentes variables en etapas de crisis profundas, si bien, considerando las notables diferencias que presenta la crisis actual.

  En el escenario central, la normalización de la actividad sigue siendo divergente por sectores durante los tres primeros trimestres de 2021 y no comienza la mejora definitiva de los que requieren cercanía social hasta el último trimestre de 2021.

- Escenario adverso:

  En el escenario adverso no se consigue un control efectivo de la pandemia hasta el tercer trimestre de 2022, lo que provoca mayores daños estructurales ante la larga duración de los cierres de buena parte del tejido productivo. Esta situación agrava la destrucción de empleo, lo que extiende los efectos negativos al conjunto de la economía. También se resienten las cuentas públicas, con un incremento del déficit y de los niveles de deuda.

- Escenario favorable:

  El escenario favorable conlleva un éxito algo más rápido en la inmunización colectiva gracias a los procesos de vacunación, lo que permitiría cierta mejora de la actividad turística ya en la temporada de verano de 2021, si bien, sería una recuperación todavía parcial.

Asimismo, el Grupo ha estimado las tasas de prepago para diferentes productos y segmentos en base a datos históricos observados. Dichas tasas de prepago se aplican en la determinación de la pérdida esperada de las exposiciones clasificadas en Stage 1 y Stage 2. Adicionalmente, se aplica el cuadro de amortización pactado para cada operación.

Por otro lado, a las operaciones identificadas sin riesgo apreciable (fundamentalmente, las realizadas con bancos centrales, administraciones y empresas y públicas y entidades financieras, todos ellos pertenecientes a la Unión Europea o a ciertos países considerados sin riesgo), se les aplica un porcentaje de cobertura del 0% (en base al análisis histórico de dichas operaciones y los análisis de backtesting realizados), salvo en el caso de las operaciones clasificadas como dudosas, en que se realiza una estimación individualizada del deterioro. En el proceso de estimación se calcula el importe necesario para la cobertura, por un lado, del riesgo de crédito imputable al titular y, por otro, del riesgo país. Cuando se dan simultáneamente razones para la cobertura por riesgo de crédito del titular y del riesgo país se aplican los criterios de cobertura más exigentes.

El Grupo considera como métrica de exposición para su cobertura los saldos dispuestos actualmente y la estimación de las cuantías que se espera desembolsar en caso de entrada en mora de las exposiciones fuera de balance mediante la aplicación de un factor de conversión (Credit Conversion Factor o CCF).

Para las operaciones calificadas como dudosas, se realiza una estimación de las pérdidas esperadas, entendidas como la diferencia entre el importe actual de exposición y los flujos futuros de efectivo estimados, según se describe más adelante.

Posteriormente, dichos flujos de efectivo se actualizan al tipo de interés efectivo actual del activo financiero (si su tipo contractual es fijo) o al tipo de interés contractual efectivo en la fecha de la actualización (cuando este sea variable).

En los siguientes apartados se describen las distintas metodologías del Grupo.

Estimaciones individualizadas de las coberturas

Para la estimación de las provisiones por riesgo de crédito por insolvencias de un instrumento financiero, el Grupo lleva a cabo una estimación individualizada de las pérdidas crediticias esperadas de aquellos instrumentos financieros que sean considerados significativos y con información suficiente para realizar dicho cálculo.

En este punto, cabe destacar que la Entidad estima colectivamente las posiciones clasificadas en stage 1 de acreditados individualmente significativos, pues atendiendo a su experiencia histórica y a los análisis de seguimiento de coberturas realizados, la estimación individualizada de las coberturas de estos acreditados sería considerablemente inferior a la calculada por la estimación colectiva.

El Grupo ha desarrollado una metodología para la estimación de dichas coberturas, calculando la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor actual de los flujos de efectivo futuros que se espera cobrar (excluyendo las pérdidas crediticias futuras en las que no se haya incurrido), descontados al tipo de interés efectivo actual del activo financiero. Asimismo, el cálculo del valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados de un activo financiero con garantía reflejará los flujos de efectivo que podrían resultar de la ejecución de la misma, menos los costes de obtención y venta de la garantía, con independencia de que la ejecución de ésta sea probable o no, a través de la aplicación de un recorte (haircut) sobre la garantía.

Se establecen los siguientes métodos para el cálculo del valor recuperable en activos evaluados a nivel individual:

a) Generación de flujos de caja por la propia actividad (Going Concern): se aplicará para aquellos acreditados para los que se estima capacidad de generar flujos de caja futuros con el desarrollo del propio negocio que permitan la devolución de parte o de la totalidad de la deuda contraída. Adicionalmente, es posible que dichos flujos puedan ser complementados con potenciales ventas de activos patrimoniales no esenciales para la generación de los mencionados flujos de caja.

b) Ejecución de garantías (Gone Concern): se aplicará para aquellos acreditados que no tienen capacidad de generar flujos de caja con el desarrollo de su propio negocio, siendo la única forma de recuperar la inversión, la ejecución y posterior liquidación de sus activos.

c) Enfoque mixto: análisis individual del acreditado en el que se combinan los dos enfoques anteriores, ejecutando garantías secundarias (no esenciales).

El Grupo incorpora la aplicación de escenarios macroeconómicos en su metodología del cálculo de provisiones para acreditados individualmente significativos, a través de la incorporación de un *add-on* calculado a partir de los modelos internos del Grupo.

<u>Estimaciones colectivas de las coberturas</u>

El Grupo estima las pérdidas crediticias esperadas de forma colectiva en aquellos casos en los que no se estimen de manera individualizada.

Los criterios para la selección de carteras para desarrollo de modelos internos, han seguido los principios de significatividad, complejidad y ofrecen resultados adecuados a la realidad de las operaciones en el entorno económico vigente.

El Grupo ha realizado un estudio previo de las operaciones sujetas a cálculo colectivo de coberturas. Como resultado de este estudio, el Grupo ha elegido las siguientes carteras a ser objeto de desarrollo de metodologías internas:

- Adquisición de vivienda,
- Tarjetas de crédito, y
- Empresas.

Quedan excluidas de utilizar modelos internos las siguientes carteras:

- Consumo,
- Autónomos,
- Grandes Empresas, y
- Promotores.

Para las carteras excluidas, al margen de los acreditados que son objeto de análisis individualizado, el Grupo realiza el cálculo colectivo de coberturas a partir de los modelos elaborados a nivel sectorial por Banco de España sobre la base de experiencia y de la información que tiene del sector bancario español, así como de las previsiones sobre condiciones futuras. En todo caso, estos modelos son objeto de contraste retrospectivo de manera periódica para asegurar la razonabilidad de la provisión.

Al realizar el cálculo de la pérdida por deterioro colectiva, el Grupo, atendiendo a lo establecido en la NIIF 9 y tomando en consideración la Circular 4/2017, de Banco de España, tiene en consideración, principalmente, los siguientes aspectos:

- El proceso de estimación del deterioro tiene en cuenta todas las exposiciones crediticias, excepto las sin riesgo apreciable no dudosas para las que se utilizan los métodos de estimación del deterioro basados en datos y modelos estadísticos que agregan el comportamiento medio de las entidades del sector bancario en España. El Grupo reconoce una pérdida por deterioro igual a la mejor estimación por modelos internos disponible, teniendo en cuenta toda la información relevante de que se disponga sobre las condiciones existentes al final del periodo sobre el que se calcula. El Grupo ha identificado las siguientes operaciones sin riesgo apreciable para la estimación de cobertura por riesgo de crédito:

  - Las operaciones con los bancos centrales.
  - Las operaciones con Administraciones Públicas de países de la Unión Europea, incluidas las derivadas de préstamos de recompra inversa de valores representativos de deuda pública.
  - Las operaciones con Administraciones Centrales de países clasificados en el grupo 1 a efectos de riesgo-país.
  - Las operaciones a nombre de fondos de garantía de depósitos y fondos de resolución, siempre que sean homologables por su calidad crediticia a los de la Unión Europea.
  - Las operaciones que estén a nombre de las entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito de países de la Unión Europea y, en general, de países clasificados en el grupo 1 a efectos de riesgo-país.
  - Las operaciones con sociedades de garantía recíproca españolas y con organismos o empresas públicas de otros países clasificadas en el grupo 1 a efectos de riesgo-país cuya actividad principal sea el aseguramiento o aval de crédito.
  - Las operaciones con sociedades no financieras que tengan la consideración de sector público.
  - Los anticipos sobre pensiones y nóminas correspondientes al mes siguiente, siempre que la entidad pagadora sea una administración pública y estén domiciliadas en la entidad, y
  - Los anticipos distintos de préstamos.

- Al objeto de realizar una evaluación colectiva del deterioro, los activos financieros se agrupan en función de la similitud en las características relativas al riesgo de crédito (tales como tipología de producto, destino de la financiación, identificador de comercio, las garantías, etc.) con el fin de estimar parámetros de riesgo diferenciados para cada grupo homogéneo. Esta segmentación es distinta según el parámetro de riesgo estimado y permite obtener un cálculo más preciso de las pérdidas esperadas, al recoger las diferentes elasticidades de los parámetros de riesgo al ciclo y plazos de vencimiento. La segmentación tiene en cuenta la experiencia histórica de pérdidas observadas para un grupo homogéneo de activos (segmento), una vez condicionada a la situación económica actual, que es representativa de las pérdidas incurridas no reportadas que acontecerán en ese segmento. Dicha segmentación discrimina el riesgo, estando alineada con la gestión y siendo utilizada en los modelos internos del Grupo con varios usos contrastados por las unidades de control interno y el supervisor. Finalmente, está sometida a pruebas de back-test recurrentes y a la actualización y revisión frecuente de las estimaciones para incorporar toda la información disponible.

El Grupo ha desarrollado modelos internos para el cálculo colectivo de las pérdidas por deterioro en los que se determina el importe agregado de una pérdida por riesgo de crédito a partir de los siguientes parámetros:

- Probabilidad de deterioro (PD): probabilidad que se produzca el deterioro de un activo (correspondiente a un acreditado o conjunto homogéneo de acreditados) en un determinado horizonte temporal (adecuado al periodo de identificación/emergencia del deterioro).
- Probabilidad de Recuperación: porcentaje de recuperación sobre el activo, en caso que se produzca el evento de deterioro (determinado por el parámetro anterior, de probabilidad de deterioro).
- Descuento de garantías: porcentaje de pérdida de valor que tienen las garantías.
- Exposición en el momento de Default: exposición al riesgo que tendrá el Grupo en el momento en que se produzca el deterioro del acreditado (a partir del que se determina la probabilidad de deterioro anteriormente citada).

Clasificación y Cobertura por riesgo de crédito por razón de riesgo país

Por riesgo país se considera el riesgo que concurre en las contrapartes residentes en un determinado país por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual (riesgo soberano, riesgo de transferencia o riesgos derivados de la actividad financiera internacional). El Grupo clasifica las operaciones realizadas con terceros en diferentes grupos en función de la evolución económica de los países, su situación política, marco regulatorio e institucional, capacidad y experiencia de pagos.

Se consideran activos dudosos por materialización del riesgo país aquellos instrumentos de deuda o exposiciones fuera de balance con obligados finales residentes en países que presentan dificultades prolongadas para hacer frente al servicio de su deuda, considerándose dudosa la posibilidad de recobro, así como las exposiciones fuera de balance cuya recuperación se considere remota, salvo que se deban clasificar como riesgos fallidos.

La estimación de las coberturas se realiza en dos etapas: primero se estima la cobertura por riesgo de insolvencia y, a continuación, la cobertura adicional por riesgo-país.

Los niveles de provisión por este concepto no resultan significativos en relación con las coberturas por deterioro constituidas por el Grupo.

Garantías

Se consideran eficaces aquellas garantías reales y personales para las que el Grupo demuestra su validez como mitigante del riesgo de crédito. El análisis de la eficacia de las garantías tiene en cuenta, entre otros, el tiempo necesario para la ejecución de las garantías y la capacidad y experiencia de realización de las mismas por parte del Grupo.

En ningún caso se consideran admisibles como garantías eficaces aquellas cuya eficacia dependa sustancialmente de la calidad crediticia del deudor o del grupo económico del que, en su caso, forme parte.

El Grupo tiene criterios de valoración de las garantías reales para los activos ubicados en España alineados con la normativa vigente. En particular, el Grupo aplica criterios de selección y contratación de proveedores de valoraciones orientados a garantizar la independencia de los mismos y la calidad de las valoraciones, siendo todos ellos sociedades y agencias de tasación inscritas en el Registro Especial de Sociedades de Tasación del Banco de España y las valoraciones se llevan a cabo según los criterios establecidos en la Orden ECO/805/2003 sobre normas de valoración de bienes inmuebles y determinados derechos para ciertas finalidades financieras.

Las garantías inmobiliarias de operaciones de crédito y los inmuebles se tasan en el momento de su concesión o alta, estos últimos ya sea a través de la compra, adjudicación o dación en pago y cuando el activo sufre una caída de valor significativo. Adicionalmente se aplican criterios de actualización mínima que garantizan una frecuencia anual en el caso de los activos deteriorados (vigilancia especial, dudosos e inmuebles adjudicados o recibidos en pago de deudas) o trienal para las deudas de elevado importe en situación normal. Se utilizan metodologías estadísticas para la actualización de las tasaciones cuando la normativa lo permite, especialmente para los anteriores activos cuando son de reducida exposición y riesgo.

2.4 Coberturas contables

El Grupo utiliza derivados financieros como parte de su estrategia para disminuir su exposición a los riesgos de tipo de interés y tipo de cambio de moneda extranjera cuando las operaciones realizadas cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente.

El Grupo designa una operación como de cobertura desde el momento inicial. En la documentación de las operaciones de cobertura se identifican adecuadamente el instrumento o los instrumentos cubiertos y el instrumento o instrumentos de cobertura, además de la naturaleza del riesgo que se pretende cubrir, así como los criterios o métodos seguidos por el Grupo para valorar su eficacia a lo largo de toda la duración.

El Grupo sólo considera como operaciones de cobertura aquellas que son altamente eficaces a lo largo de toda su duración. Una cobertura se considera altamente eficaz si durante su plazo previsto de duración las variaciones que se produzcan en el valor razonable o en los flujos de efectivo atribuidas al riesgo cubierto son compensadas en su práctica totalidad por las variaciones en el valor razonable o en los flujos de efectivo, según el caso, del instrumento o de los instrumentos de cobertura.

Para medir la efectividad de las operaciones de cobertura, el Grupo analiza si, desde el inicio y hasta el final del plazo definido para la operación, se puede esperar prospectivamente que los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo de la partida cubierta que sean atribuibles al riesgo cubierto serán compensados casi completamente por los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo, según el caso, del instrumento o de los instrumentos de cobertura y que, retrospectivamente, los resultados de la cobertura hayan oscilado dentro de un rango de variación del ochenta al ciento veinticinco por ciento respecto al resultado de la partida cubierta.

Las operaciones de cobertura realizadas por el Grupo se clasifican en las siguientes categorías:

- Coberturas de valor razonable: cubren la exposición a la variación en el valor razonable de activos y pasivos financieros o de compromisos en firme, o de una porción identificada de dichos activos, pasivos o compromisos en firme, atribuible a un riesgo en particular y siempre que afecten a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

- Coberturas de flujos de efectivo: cubren la variación de los flujos de efectivo que se atribuyen a un riesgo particular asociado con un activo o pasivo financiero o una transacción prevista altamente probable, siempre que pueda afectar a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En las coberturas de valor razonable, las diferencias producidas en el valor razonable tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, en lo que se refiere al tipo de riesgo cubierto, se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En las coberturas de flujos de efectivo, las diferencias de valoración surgidas en la parte de cobertura eficaz de los elementos de cobertura se registran transitoriamente en el epígrafe de patrimonio neto “Otro resultado global acumulado - Elementos que pueden reclasificarse en resultados - Derivados de cobertura. Reserva de cobertura de flujos de efectivo (parte eficaz)” hasta el momento en que se produzcan las transacciones que han sido motivo de cobertura. A partir de ese momento, los importes previamente registrados en el patrimonio neto se llevan a la cuenta de pérdidas y ganancias de forma simétrica a los flujos de efectivo cubiertos. Las diferencias en valoración del instrumento de cobertura correspondientes a la parte ineficaz de las operaciones de cobertura de flujos de efectivo se registran directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias. Los instrumentos financieros cubiertos en este tipo de operaciones de cobertura se registran de acuerdo a los criterios explicados en la Nota 2.2 sin modificación alguna por el hecho de ser considerados instrumentos cubiertos.

Además de las operaciones de cobertura anteriormente descritas, el Grupo realiza operaciones de cobertura de valor razonable del riesgo de tipo de interés de un determinado importe de activos financieros (o pasivos financieros) que forman parte del conjunto de instrumentos de su cartera, pero no instrumentos concretos, y que contablemente se denominan macro-coberturas.

En las macrocoberturas de valor razonable, las diferencias de valoración de los elementos cubiertos, atribuibles al riesgo de tipo de interés, se registran directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias, pero su contrapartida en lugar de registrarse en los epígrafes donde figuran registrados los elementos cubiertos se registra en los epígrafes de activo “Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés” o pasivo “Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés”, en función de la naturaleza del elemento cubierto.

La técnica contable de la macro-cobertura exige la evaluación periódica de su eficacia, y por ello se realiza trimestralmente la verificación de la eficacia mediante la comprobación de que la posición neta de activos y pasivos que vencen o reprecian en la banda temporal correspondiente resulta superior o igual al importe cubierto (suma de instrumentos de cobertura en la banda de referencia). Las ineficacias, por tanto, se producen cuando el importe cubierto resulte superior al neto de activos y pasivos de la misma banda temporal, registrándose inmediatamente el valor razonable de la parte ineficaz en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El Grupo interrumpe la contabilización de las operaciones de cobertura como tales cuando el instrumento de cobertura vence o es vendido, cuando la operación de cobertura deja de cumplir los requisitos para ser considerada como tal o se procede a revocar la consideración de la operación como de cobertura.

Cuando de acuerdo a lo dispuesto en el párrafo anterior se produzca la interrupción de la operación de cobertura de valor razonable, los ajustes en su valor realizados con motivo de la aplicación de la contabilidad de coberturas se imputarán a la cuenta de resultados hasta el vencimiento de los instrumentos cubiertos, aplicando el tipo de interés efectivo recalculado en la fecha de interrupción de dicha operación de cobertura.

Por su parte, en el caso de producirse la interrupción de una operación de cobertura de flujos de efectivo, el importe acumulado del instrumento de cobertura reconocido en el patrimonio neto se mantendrá así hasta que la transacción cubierta se produzca, momento en el que se registrará en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, salvo que se prevea que no se va a realizar la transacción en cuyo caso se registrará inmediatamente.

2.5 Operaciones en moneda extranjera

2.5.1 Moneda funcional

La moneda funcional y de presentación de Ibercaja Grupo es el euro. Consecuentemente todos los saldos y transacciones denominados en monedas diferentes al euro se consideran denominados en "moneda extranjera".

El desglose del contravalor de los principales saldos de activo y pasivo del balance consolidado mantenidos en moneda extranjera, atendiendo a la naturaleza de las partidas que los integran y a las divisas más significativas en las que se encuentran denominados, es el siguiente:

	Contravalor en miles de euros			
	2020		**2019**	
	Activos	**Pasivos / Patrimonio Neto**	**Activos**	**Pasivos / Patrimonio Neto**
Desglose por tipo de cartera				
Activos/Pasivos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio	10.443	-	9.660	-
Activos/Pasivos a coste amortizado	58.252	45.321	67.190	40.785
Resto	-	480	-	1.208
	68.695	**45.801**	**76.850**	**41.993**
Desglose por tipo de moneda				
Dólares USA	53.076	41.692	61.879	37.546
Libras esterlinas	6.600	2.949	8.351	2.588
Francos suizos	1.353	1.331	1.423	1.322
Yenes japoneses	909	16	1.066	16
Dólares canadienses	10	7	33	8
Corona noruega	2.798	19	3.616	30
Resto	3.949	(213)	482	483
	68.695	**45.801**	**76.850**	**41.993**

2.5.2 Criterios de conversión de los saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se registran inicialmente por el contravalor en euros resultante de aplicar los tipos de cambio en vigor en las fechas en que se realizan las operaciones. Posteriormente se convierten los saldos monetarios en moneda extranjera a su moneda funcional utilizando el tipo de cambio vigente a la fecha de emisión de información financiera.

Asimismo:

- Las partidas no monetarias valoradas a su coste histórico se convierten a la moneda funcional al tipo de cambio de la fecha de su adquisición.
- Las partidas no monetarias valoradas a su valor razonable se convierten a la moneda funcional al tipo de cambio de la fecha en que se determinó el mismo.

2.5.3 Registro de las diferencias de cambio

Las diferencias de cambio que se producen al convertir los saldos en moneda extranjera a la moneda funcional de las entidades consolidadas se registran, con carácter general, por su importe neto en el epígrafe "Diferencias de cambio (netas)" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, a excepción de las diferencias de cambio producidas en instrumentos financieros clasificados a su valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, las cuales se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el epígrafe "Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (netas)" y "Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (netas)" sin diferenciarlas del resto de variaciones que pueda sufrir su valor razonable.

Se registran en el epígrafe del patrimonio neto consolidado “Otro resultado global acumulado – Elementos que no se reclasificarán en resultados – Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global” del balance consolidado, hasta el momento en que éstas se realicen, las diferencias de cambio surgidas en instrumentos de patrimonio en moneda extranjera cuyo valor razonable se ajusta con contrapartida en el patrimonio neto. Cuando un instrumento de patrimonio neto a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, el importe de las diferencias de cambio surgidas en estos instrumentos financieros no se reclasifica a la cuenta de pérdidas y ganancias, sino a una partida de reservas junto a las pérdidas o ganancias registradas en otro resultado global acumulado por cambios en su valor razonable.

2.6 Reconocimiento de ingresos y gastos

Seguidamente se resumen los criterios contables más significativos utilizados por el Grupo para el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

2.6.1 Ingresos y gastos por intereses, dividendos y conceptos asimilados

Con carácter general, los ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilables a ellos se reconocen contablemente en función de su periodo de devengo, por aplicación del método de interés efectivo. Los dividendos percibidos de otras sociedades se reconocen como ingreso en el momento en que se declare el derecho a percibirlos por las entidades consolidadas.

2.6.2 Comisiones, honorarios y conceptos asimilados

Los ingresos y gastos en concepto de comisiones y honorarios asimilados que no deban formar parte del cálculo del tipo de interés efectivo de las operaciones y/o que no formen parte del coste de adquisición de activos o pasivos financieros distintos de los clasificados como a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada con criterios distintos según sea su naturaleza. Los más significativos son:

- Los vinculados a la adquisición de activos y pasivos financieros valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, los cuales se reconocen en la cuenta de resultados en el momento de su liquidación.

- Los que tienen su origen en transacciones o servicios que se prolongan a lo largo del tiempo, los cuales se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante la vida de tales transacciones o servicios.

- Los que responden a un acto singular, los cuales se imputan a la cuenta de resultados cuando se produce el acto que los origina.

2.6.3 Ingresos y gastos no financieros

Se reconocen contablemente cuando se produce la entrega del bien o la prestación del servicio no financiero. Para determinar el importe y el momento del reconocimiento, se sigue un modelo de 5 pasos: identificación del contrato con el cliente, identificación de las obligaciones separadas del contrato, determinación del precio de la transacción, distribución del precio de la transacción entre las obligaciones identificadas y finalmente registro del ingreso a medida que se satisfacen las obligaciones.

2.6.4 Cobros y pagos diferidos en el tiempo

Se reconocen contablemente por el importe que resulta de actualizar financieramente a tasas de mercado los flujos de efectivo previstos.

2.6.5 Contribuciones al Fondo Único de Resolución y al Fondo de Garantía de Depósitos.

De acuerdo a la interpretación CNIIF 21 "Gravámenes", el reconocimiento de la obligación, que conlleva el registro del importe devengado hasta la fecha, se realiza al recibirse la notificación de pago (segundo trimestre para la contribución al Fondo Único de Resolución y cuarto trimestre para la contribución al Fondo de Garantía de Depósitos).

2.7 Compensaciones de instrumentos financieros

Sólo se compensan entre sí, y consecuentemente se presentan en el balance consolidado por su importe neto, los saldos deudores y acreedores con origen en transacciones que, contractualmente o por imperativo de una norma legal, contemplan la posibilidad de compensación y se tiene la intención de liquidarlos por su importe neto o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea.

2.8 Transferencias de activos financieros

El tratamiento contable de las transferencias de activos financieros está condicionado por la forma en que se traspasan a terceros los riesgos y beneficios asociados a los activos que se transfieren:

- Si los riesgos y beneficios de los activos transferidos se traspasan sustancialmente a terceros, el activo financiero transferido se da de baja del balance, reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.

- Si se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido, caso de las titulizaciones de activos financieros en las que se mantengan financiaciones subordinadas u otro tipo de mejoras crediticias que absorban sustancialmente las pérdidas crediticias esperadas para los activos titulizados, el activo financiero transferido no se da de baja del balance consolidado y se continúa valorándolo con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia. Por el contrario, se reconocen contablemente, sin compensarse entre sí:

  - Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su coste amortizado.

  - Tanto los ingresos del activo financiero transferido, pero no dado de baja, como los gastos del nuevo pasivo financiero.

De acuerdo con lo anterior, los activos financieros sólo se dan de baja del balance consolidado cuando se han extinguido los flujos de efectivo que generan, cuando se han transferido sustancialmente a terceros los riesgos y beneficios que llevan implícitos, y en los casos en los que la entidad cedente no retiene el control del activo financiero transferido.

No obstante lo anterior, los activos financieros transferidos antes del 1 de enero de 2004 se han dado de baja de balance consolidado con independencia de las condiciones del traspaso de riesgos y beneficios, de acuerdo con la normativa vigente.

En la Nota 27.5 se resumen las circunstancias más significativas de las principales transferencias de activos que se encontraban en vigor en el Grupo al cierre del ejercicio.

2.9 Garantías financieras y provisiones constituidas sobre las mismas

Se consideran “garantías financieras” los contratos por los que el Grupo se obliga a pagar cantidades concretas por cuenta de un tercero en el supuesto de no hacerlo éste; independientemente de la forma en que esté instrumentada la obligación: fianza, aval financiero, crédito documentario irrevocable emitido o confirmado por la entidad, etc.

En el momento de su registro inicial, el Grupo contabiliza las garantías financieras prestadas en el pasivo del balance consolidado por su valor razonable, el cual, con carácter general, equivale al valor actual de las comisiones y rendimientos a percibir por dichos contratos a lo largo de su duración, teniendo como contrapartida, en el activo del balance consolidado el importe de las comisiones y rendimientos asimilados cobrados en el inicio de las operaciones y las cuentas a cobrar por el valor actual de las comisiones y rendimientos pendientes de cobro. Estos importes son amortizados linealmente durante la duración de los contratos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Las garantías financieras, cualquiera que sea su titular o instrumentación, se analizan periódicamente con objeto de determinar el riesgo de crédito al que están expuestas y, en su caso, estimar las necesidades de constituir provisión por ellas, que se determina por aplicación de criterios similares a los establecidos para cuantificar las pérdidas por deterioro experimentadas por los instrumentos de deuda que se han explicado en la Nota 2.3 anterior.

Las provisiones constituidas sobre estas operaciones se encuentran contabilizadas en el epígrafe "Provisiones - Compromisos y garantías concedidos" del pasivo del balance consolidado. La dotación y recuperación de dichas provisiones se registra con contrapartida en el epígrafe "Provisiones o reversión de provisiones" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En la circunstancia de que fuese necesario constituir una provisión por las garantías financieras, las comisiones pendientes de devengo asociadas que se encuentran registradas en el epígrafe "Otros pasivos" del pasivo del balance consolidado, se reclasificarán a la correspondiente provisión.

2.10 Contabilización de las operaciones de arrendamiento

El Grupo deberá identificar al inicio del arrendamiento si un contrato es un arrendamiento o contiene un componente de arrendamiento y, esta conclusión, únicamente se revaluará en caso de modificación de los términos y condiciones del contrato. De acuerdo con los criterios de la Norma, un contrato es de arrendamiento si otorga al cliente el derecho de ejercer el control del uso del activo identificado en el contrato durante un periodo de tiempo a cambio de una contraprestación.

La Norma prevé dos exenciones al reconocimiento de los activos y pasivos por arrendamiento, que se pueden aplicar en los casos de contratos a corto plazo y aquellos cuyo activo subyacente sea de escaso valor, a las que el Grupo ha decidido acogerse.

<u>Arrendamientos en los que el banco actúa como arrendatario</u>

El plazo de arrendamiento corresponde al periodo no revocable de un arrendamiento, al que se añaden los periodos cubiertos por la opción de prorrogar el arrendamiento, si se tiene la certeza razonable de que el arrendatario ejercerá esa opción, así como los periodos cubiertos por la opción de rescindir el arrendamiento, si se tiene la certeza razonable de que el arrendatario no la ejercerá.

Los pasivos por arrendamiento, que se registran inicialmente en el epígrafe "Pasivos financieros a coste amortizado- Otros pasivos financieros" del balance, incluyen el valor actual neto de los siguientes pagos por arrendamiento:

- pagos fijos (incluyendo pagos fijos en esencia), menos cualquier incentivo por arrendamiento a cobrar,
- los pagos variables por arrendamiento que dependen de un índice o un tipo,
- los importes que se espera que abone el arrendatario en concepto de garantías de valor residual,
- el precio de ejercicio de una opción de compra si el arrendatario tiene la certeza razonable de que ejercerá esa opción, y
- los pagos de penalizaciones por rescisión del arrendamiento, si el plazo del arrendamiento refleja el ejercicio por el arrendatario de esa opción.

Con posterioridad a su reconocimiento inicial, se valoran a coste amortizado, determinándose este de acuerdo con el método del "tipo de interés efectivo".

Los pagos por arrendamiento se descuentan usando el tipo de interés implícito en el arrendamiento. La tasa de descuento utilizada ha sido determinada por la Unidad de Estrategia de Capital y Balance de la Entidad, que ha calculado una curva de financiación que se aproxime al coste de financiación del Grupo mediante deuda senior.

En aquellas ocasiones en las que el tipo de interés implícito no pueda calcularse fácilmente, se aplicará la tasa de interés incremental, definida como la tasa que un arrendatario tendría que pagar por pedir prestado, para un plazo similar a la duración del arrendamiento y con una seguridad semejante, los fondos necesarios para obtener un activo de valor similar al activo por derecho de uso en un entorno económico parecido.

Cada pago por arrendamiento se asigna entre el pasivo y el gasto financiero. El gasto financiero se imputa a resultados durante el plazo del arrendamiento de forma que produzca un tipo de interés periódico constante sobre el saldo restante del pasivo para cada ejercicio. Los gastos por intereses de los pasivos por arrendamiento se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el epígrafe de "Gastos por intereses- Otros pasivos".

Los activos por derecho de uso se valoran inicialmente a su coste, que incluye lo siguiente:

- el importe de la valoración inicial del pasivo por arrendamiento,
- cualquier pago por arrendamiento hecho en o antes de la fecha de inicio menos cualquier incentivo por arrendamiento recibido,
- cualquier coste directo inicial, y
- los costes de restauración.

Dichos activos se valoran con posterioridad a su reconocimiento inicial a coste menos:

- La amortización acumulada y el deterioro acumulado, y
- Cualquier revalorización del pasivo por arrendamiento correspondiente.

La amortización se calcula durante la vida útil del activo o el plazo de arrendamiento, el más corto de los dos, sobre una base lineal. Las dotaciones anuales en concepto de amortización se realizan con cargo al epígrafe "Amortización – Activo tangible" de la cuenta de pérdidas y ganancias y se calculan en función de los años de vida útil estimada de las diferentes clases de activos subyacentes que componen los derechos de uso, de acuerdo con el siguiente detalle:

	Años de vida útil estimada
Oficinas	1 a 20
Sale & lease-back	8 a 28
Resto	2 a 8

Los criterios para deteriorar estos activos son análogos a los utilizados para los activos tangibles (ver Nota 2.15).

Arrendamientos en los que el banco actúa como arrendador

Arrendamiento financiero

Un arrendamiento se clasificará como financiero si transfiere sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de un activo subyacente.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras de un bien en una operación de arrendamiento financiero, la suma de los valores actuales de los importes que recibirán del arrendatario más el valor residual garantizado, se registra como una financiación prestada a terceros, por lo que se incluye en el epígrafe "Activos financieros a coste amortizado" del balance consolidado, de acuerdo con la naturaleza del arrendatario.

En la Nota 11.4 se detalla información sobre estos arrendamientos.

Arrendamiento operativo

Un arrendamiento se clasificará como operativo si no transfiere sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de un activo subyacente.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras en operaciones de arrendamiento operativo, presentan el coste de adquisición de los bienes arrendados en el epígrafe "Activos tangibles", bien como "Inversiones inmobiliarias" bien como "Otros activos cedidos en arrendamiento operativo", dependiendo de la naturaleza de los activos objeto de dicho arrendamiento. Estos activos se amortizan de acuerdo con las políticas adoptadas para los activos materiales similares de uso propio y los ingresos procedentes de los contratos de arrendamiento se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de forma lineal en el epígrafe "Otros ingresos de explotación".

En la Nota 15.2 se presentan los impactos de estos arrendamientos en la cuenta de resultados consolidada.

2.11 Patrimonios gestionados

Los patrimonios de terceros gestionados por las sociedades consolidadas no se incluyen en el balance consolidado. Las comisiones generadas por esta actividad se incluyen en el saldo del epígrafe “Ingresos por comisiones” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. En la Nota 27.4 se facilita información sobre los patrimonios de terceros gestionados al cierre del ejercicio.

2.12 Fondos de inversión y fondos de pensiones gestionados por el Grupo

Los fondos de inversión y los fondos de pensiones gestionados por las sociedades consolidadas no se presentan registrados en el balance consolidado del Grupo, al ser su patrimonio propiedad de terceros. Las comisiones devengadas por los diversos servicios prestados a estos fondos por las sociedades del Grupo (servicios de gestión de patrimonios, depósito de carteras, etc.) se encuentran registradas en el epígrafe “Ingresos por comisiones” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En la Nota 27.4 se facilita información sobre el patrimonio de los fondos de inversión y fondos de pensiones gestionados por el Grupo al cierre del ejercicio.

2.13 Gastos de personal

2.13.1 Retribuciones post-empleo

Las retribuciones post-empleo son remuneraciones a los empleados que se liquidan tras la terminación de su periodo de empleo. Todas las obligaciones post-empleo se clasifican como planes de aportación definida o planes de prestación definida, en función de las condiciones de dichas obligaciones.

Los compromisos post-empleo mantenidos por el Banco con sus empleados se consideran "Planes de aportación definida" cuando el Banco realiza contribuciones de carácter predeterminado a una entidad separada, según los acuerdos alcanzados con cada colectivo de empleados en particular, sin tener obligación legal ni efectiva de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada no pudiera atender las retribuciones a los empleados relacionadas con los servicios prestados en el ejercicio corriente y en los anteriores. Los compromisos post-empleo que no cumplan las condiciones anteriores se considerarán como "Planes de prestación definida".

<u>Planes de aportación definida</u>

Los compromisos por pensiones que tiene el Grupo con sus empleados en activo, se instrumentan en un sistema de aportación definida para la contingencia de jubilación y de prestación definida para las contingencias de incapacidad permanente y fallecimiento en actividad, siendo estas últimas garantizadas a través de seguros temporales anuales.

Las aportaciones efectuadas por este concepto se registran en el epígrafe “Gastos de personal” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Las aportaciones realizadas por los promotores de los planes de pensiones en régimen de aportación definida han ascendido a 15.339 miles de euros en 2020 y a 15.030 miles de euros en 2019 (Nota 38).

<u>Planes de prestación definida</u>

El Grupo registra en los epígrafes “Provisiones- Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo” y “Provisiones- Otras retribuciones a los empleados a largo plazo” del pasivo del balance, respecto de los planes de prestación definida, el valor actual de la obligación post-empleo menos el valor razonable de los activos afectos al plan. Las obligaciones por prestación definida son calculadas anualmente por actuarios independientes de acuerdo con el método de la unidad de crédito proyectada.

Se consideran "activos afectos al plan" aquellos vinculados con un determinado compromiso de prestación definida con los cuales se liquidarán directamente estas obligaciones, que cumplen con las siguientes condiciones:

- No son propiedad del Banco, sino de un tercero separado legalmente y sin el carácter de parte vinculada.
- Sólo están disponibles para pagar o financiar retribuciones de los empleados, no estando disponibles para los acreedores del Banco, ni siquiera en caso de situación concursal.
- No pueden retornar al Banco salvo que los activos que quedan en el plan sean suficientes para cumplir todas las obligaciones, del plan o de la entidad, relacionadas con las prestaciones de los empleados; o bien cuando los activos retornan al Banco para reembolsarlo de prestaciones de los empleados ya pagados por ella.
- No pueden ser instrumentos financieros intransferibles por el Banco.

El Grupo registra su derecho al reembolso en el activo del balance, en el capítulo “Otros activos”.

El valor actual de las obligaciones con el personal de prestación definida se determina descontando los flujos de efectivo futuros estimados a tasas de descuento de bonos corporativos de alta calidad crediticia que se corresponden con la moneda y los plazos estimados en que se pagarán las obligaciones por prestaciones post-empleo.

La rentabilidad esperada de los activos afectos a los planes de prestación definida y de los derechos de reembolso se determina aplicando el mismo tipo de interés técnico que para calcular el valor actual de las obligaciones.

Las retribuciones post-empleo se registran como sigue:

- En la cuenta de pérdidas y ganancias: el coste del servicio prestado por los empleados, tanto el correspondiente al ejercicio como a ejercicios anteriores no reconocidos en los mismos, el interés neto sobre la provisión (activo), así como la ganancia o pérdida que se produzca en el momento de la liquidación.
- En el estado de cambios del patrimonio: las nuevas valoraciones de la provisión (activo), consecuencia de las ganancias o pérdidas actuariales, del rendimiento de los activos del plan que no se hayan incluido en el interés neto sobre la provisión (activo), así como variaciones en el valor actual del activo consecuencia de cambios en el valor actual de los flujos disponibles para la entidad, que no estén incluidos en el interés neto sobre la provisión (activo). Los importes que no estén incluidos en el interés neto en el patrimonio neto no se reclasificarán a la cuenta de pérdidas y ganancias en un ejercicio posterior.

  Se consideran "ganancias y/o pérdidas actuariales" las que proceden de las diferencias entre hipótesis actuariales previas y la realidad y de cambios en las hipótesis actuariales utilizadas.

<u>Complementos de jubilación vitalicios con personal activo y pasivo</u>

Los compromisos post-empleo adquiridos por el Grupo con su personal activo y pasivo se derivan de los diferentes convenios colectivos y se corresponden con complementos de percepciones de la Seguridad Social en los casos de jubilación de activos, jubilación causada, viudedad, orfandad, incapacidad permanente o gran invalidez.

Los compromisos post-empleo adquiridos por el Grupo con su personal pasivo incluidos en el “Plan de Pensiones de Empleados de Ibercaja”, están derivados del convenio colectivo y se corresponden con complementos de percepciones de la Seguridad Social en los casos de jubilación de activos, jubilación causada, viudedad, orfandad, incapacidad permanente o gran invalidez.

Por otro lado, el Grupo mantiene compromisos de complementos de jubilación con determinados colectivos, personal pasivo antiguo y personal directivo, los cuales están exteriorizados con pólizas de seguros con Caser, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. y con Ibercaja Vida, S.A.

2.13.2 Otras retribuciones a largo plazo al personal

Los compromisos asumidos con el personal prejubilado, los compromisos por viudedad e invalidez anteriores a la jubilación que dependan de la antigüedad del empleado, y otros conceptos similares se tratan contablemente, en lo aplicable, según lo establecido para los planes post-empleo de prestación definida, con la salvedad de que las pérdidas y ganancias actuariales se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias de forma inmediata.

El Grupo mantiene compromisos adquiridos con el personal prejubilado de abonar complementos en materia de salarios así como de otras cargas sociales desde el momento de su prejubilación hasta su fecha de jubilación efectiva. Al 31 de diciembre 2020 y de 2019 no existe personal prejubilado.

2.13.3 Indemnizaciones por cese

Las indemnizaciones por cese se reconocen como un gasto de personal cuando el Grupo se compromete a rescindir el vínculo laboral antes de la fecha normal de jubilación, o bien a pagar retribuciones por cese como resultado de una oferta realizada para incentivar la rescisión voluntaria por parte de los empleados.

2.13.4 Otros beneficios sociales

El Grupo tiene el compromiso de entregar a los empleados ciertos bienes y servicios, total o parcialmente subvencionados, conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo y los Acuerdos Sociales o de Empresa. Los beneficios sociales más relevantes son facilidades crediticias.

Los empleados de Ibercaja Banco, S.A. que cuenten con contrato indefinido, en activo y una vez superado el periodo de prueba, tienen en general derecho a solicitar préstamos o créditos, cuyo límite se calcula sobre el salario anual.

- Préstamo de vivienda habitual: la cantidad máxima a conceder será la que resulte del valor de la vivienda incrementada por los gastos inherentes a la adquisición de la misma, que deberán ser debidamente justificados, no sobrepasando en ningún caso el importe de cinco anualidades, considerando éstas las integradas por los conceptos señalados en el artículo 39 del Convenio Colectivo, más ayuda familiar. De ser de aplicación este segundo límite, la cuantía que resulte no podrá ser inferior a 200.000 euros según Acuerdo del Consejo de Administración. La duración máxima es de 35 años y el tipo de interés aplicable es el 60% del Euribor a un año de abril y octubre con un mínimo del 0,50% y un máximo del 5,25%.
- Préstamo/crédito de atenciones varias: el capital máximo a financiar será el 25% de la retribución anual que perciba el empleado por los conceptos que puedan corresponder de los establecidos en el artículo 39 del Convenio Colectivo, más la ayuda familiar. No obstante, cualquier empleado podrá obtener hasta la cantidad de 30.000 euros. La duración máxima es de 10 años, y el tipo de interés a aplicar es el Euribor a un año del mes de octubre.
- Anticipo social: para atender necesidades perentorias plenamente justificadas. La cuantía no será superior a seis mensualidades brutas, computados todos los conceptos fijos que integran la nómina de final de mes y se amortizará mediante la entrega mensual del 10% de los haberes brutos.

2.14 Impuesto sobre beneficios

El gasto por el impuesto sobre beneficios se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto cuando es consecuencia de una transacción cuyos resultados se registran directamente en el patrimonio neto, en cuyo caso el impuesto sobre beneficios se registra con contrapartida en el patrimonio neto.

El gasto por impuesto sobre beneficios se calcula como el impuesto a pagar respecto al resultado fiscal del ejercicio, ajustado por el importe de las variaciones producidas durante el ejercicio en los activos y pasivos registrados derivados de diferencias temporarias, de los créditos por deducciones y bonificaciones fiscales y de las posibles bases imponibles negativas (Nota 25).

Tal como se indica en la Nota 25, Ibercaja Banco forma parte de un Grupo Fiscal, cuya matriz es la Fundación Bancaria Ibercaja, de acuerdo con el Capítulo VI del Título VII de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

Existe una diferencia temporaria si se presenta una diferencia entre el valor en libros y la base fiscal de un elemento patrimonial. Se considera imponible aquélla que generará en el futuro la obligación de realizar algún pago a la Administración y se considera deducible aquélla que generará algún derecho de reembolso o un menor pago a realizar a la Administración en el futuro.

Se registran como activos y/o pasivos por impuestos diferidos las diferencias temporarias, las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas. Estos importes se registran aplicándoles el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos.

Por su parte, los activos por impuestos diferidos, sólo se reconocen cuando se estima probable que en el futuro se dispondrá de suficientes ganancias fiscales para poder recuperarlos. Se reconocen pasivos por impuestos diferidos para la práctica totalidad de las diferencias temporarias imponibles.

Los créditos por deducciones y bonificaciones y los créditos por bases imponibles negativas son importes que, habiéndose producido o realizado la actividad u obtenido el resultado para generar su derecho, no se aplican fiscalmente en la declaración correspondiente hasta el cumplimiento de los condicionantes establecidos en la normativa tributaria para ello, considerándose probable por parte del Grupo su aplicación en ejercicios futuros. En la Nota 25 se detallan los activos registrados por estos conceptos.

Se consideran activos y pasivos por impuestos corrientes aquellos impuestos que, respectivamente, se prevén recuperables de la Administración o pagaderos a la misma en un plazo que no excede a los 12 meses desde la fecha de cierre del ejercicio. Por su parte, se consideran activos o pasivos por impuestos diferidos aquellos importes que, respectivamente, se espera recuperar de la Administración o pagar a la misma en ejercicios futuros.

Con ocasión de cada cierre contable, se revisan los impuestos diferidos registrados (tanto activos como pasivos) con objeto de comprobar que se mantienen vigentes, efectuándose las oportunas correcciones a los mismos de acuerdo con los resultados de los análisis realizados.

2.15 Activos tangibles

Con carácter general, los activos materiales se presentan valorados en el balance a su coste de adquisición, formado por el valor razonable de cualquier contraprestación entregada más el conjunto de desembolsos dinerarios realizados o comprometidos neto de la amortización acumulada y de la corrección de valor que resulta de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

La amortización se calcula aplicando el método lineal sobre el coste de adquisición de los activos menos su valor residual, entendiéndose que los terrenos sobre los que se asientan los edificios y otras construcciones tienen una vida indefinida y que, por tanto, no son objeto de amortización.

Las dotaciones anuales en concepto de amortización se realizan con cargo al epígrafe “Amortización – Activos tangibles” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y se calculan en función de los años de vida útil estimada de los diferentes elementos del activo tangible, de acuerdo con el siguiente detalle:

	Años de vida útil estimada
Edificios de uso propio	25 a 100
Mobiliario	6 a 16,6
Instalaciones	5 a 16,6
Equipos informáticos y sus instalaciones	4 a 8

Con ocasión de cada cierre contable, las entidades consolidadas analizan si existen indicios, tanto internos como externos, de que el valor neto de los elementos de su activo tangible excede de su importe recuperable, en cuyo caso, se reduce el valor en libros del activo de que se trate hasta su importe recuperable y se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización en proporción a su valor en libros ajustado y a su nueva vida útil remanente, en el caso de ser necesaria una reestimación de la misma. Esta reducción del valor en libros se realiza, en caso de ser necesaria, con cargo al epígrafe “Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros (neto) – Activos tangibles” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

De forma similar, cuando existen indicios de que se ha recuperado el valor de un activo tangible deteriorado, las entidades consolidadas registran la reversión de la pérdida por deterioro contabilizada en periodos anteriores, mediante el correspondiente abono al epígrafe “Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros (neto) – Activos tangibles” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y se ajustan en consecuencia los cargos futuros en concepto de su amortización.

Los activos adjudicados que, de acuerdo a su naturaleza y al fin al que se destinan, sean clasificados como inversiones inmobiliarias por parte del Grupo, se contabilizan inicialmente por el menor entre su valor razonable neto de costes de venta y su coste de adquisición, entendiéndose por tal el valor neto contable de las deudas en las que tengan su origen, calculado este valor neto de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable según se define en la Nota 2.18. Posteriormente, estos activos adjudicados están sujetos a la estimación de las correspondientes pérdidas por deterioro que, en su caso, se produzcan sobre los mismos, para lo que se realiza una evaluación sobre si la operación de arrendamiento cumple con los dos requisitos siguientes:

- la capacidad de pago del arrendatario se considera suficiente para atender los pagos acordados en el contrato, y

- el precio del arrendamiento evidencia un valor de mercado del bien superior a su importe en libros.

En caso de no cumplirse alguno de los dos puntos anteriores, la estimación del valor razonable se realizará usando las metodologías internas descritas en la Nota 2.18.

Asimismo, al menos con una periodicidad anual, se procede a revisar la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado material, de cara a detectar cambios significativos en la misma que, de producirse, se ajustarán mediante la correspondiente corrección del cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de ejercicios futuros en concepto de su amortización en virtud de las nuevas vidas útiles.

Los gastos de conservación y mantenimiento de los activos materiales de uso propio se cargan en el epígrafe “Otros gastos de administración” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (Nota 39).

2.16 Activos intangibles

Se consideran activos intangibles aquellos activos no monetarios identificables, aunque sin apariencia física, que surgen como consecuencia de una adquisición a terceros o han sido desarrollados internamente.

2.16.1 Fondo de comercio

La diferencia positiva entre el precio pagado en una combinación de negocios y el porcentaje adquirido del valor razonable neto de los activos, pasivos y pasivos contingentes de las entidades adquiridas se registra como fondo de comercio en el activo del balance. Así, el fondo de comercio representa el pago anticipado realizado por el grupo de los beneficios económicos futuros derivados de activos de una entidad adquirida que no sean individual y separadamente identificables y reconocibles y solo se reconoce cuando se haya adquirido a título oneroso en una combinación de negocios. Dicho fondo de comercio en ningún caso se amortiza, sino que con ocasión de cada cierre contable se procede a estimar si se ha producido algún deterioro que reduzca su valor recuperable a un importe inferior al coste neto registrado y, en caso afirmativo, se procede a su oportuno saneamiento contra la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

A efectos de comprobar si existe deterioro de valor, el fondo de comercio adquirido en una combinación de negocios se distribuirá, desde la fecha de adquisición, entre las unidades generadoras de efectivo de la entidad adquirente que se espera se beneficien de las sinergias de la combinación de negocios, independientemente de que otros activos o pasivos de la entidad adquirida se asignen a esas unidades o grupos de unidades. Cada unidad o grupo de unidades entre las que se distribuya el fondo de comercio:

a) representará el nivel más bajo de detalle, dentro de la entidad al cual el fondo de comercio es controlado a efectos de gestión interna; y

b) no será mayor que un segmento de explotación, según se definen en la Nota 27.8.

Por tanto, en el test de deterioro anual del fondo de comercio, se compara el importe recuperable de la unidad generadora de efectivo (mayor importe entre su valor razonable y su valor en uso) que contiene el fondo de comercio con el valor contable de dicha unidad.

A efectos de detectar los posibles indicios de deterioro del fondo de comercio se realizan valoraciones utilizando principalmente el método del descuento de los dividendos potenciales esperados a medio plazo, en las que se tienen en cuenta los siguientes parámetros:

- Hipótesis clave del negocio. Sobre estas hipótesis se basan las proyecciones de flujos de efectivo contempladas en la valoración. Para aquellos negocios con actividad financiera, se proyectan variables como son: la evolución del crédito, de la morosidad, de los depósitos de clientes y de los tipos de interés, así como los requerimientos de capital.

- Plazo de las proyecciones. El tiempo/plazo de proyección se sitúa habitualmente en 5 años, periodo a partir del cual se alcanza un nivel recurrente tanto en términos de beneficio como de rentabilidad. A estos efectos se tiene en cuenta el escenario económico existente en el momento de la valoración.
- Tasa de descuento. El valor presente de los dividendos que se estima generará el negocio en el futuro, utilizado para la obtención del valor en uso, se calcula utilizando como tasa de descuento el coste de capital de la entidad desde la perspectiva de un participante de mercado. Para su determinación se utiliza el método Capital Asset Pricing Model (CAPM).
- Tasa de crecimiento empleada para extrapolar las proyecciones de flujos de efectivo más allá del ejercicio en que estos se consideran normalizados. Basándose en las estimaciones a largo plazo de las principales magnitudes macroeconómicas y de las variables claves del negocio, y teniendo en cuenta la situación, en todo momento, de los mercados financieros, se estima una tasa de crecimiento a perpetuidad.

Las pérdidas por deterioro del fondo de comercio no son objeto de reversión posterior.

2.16.2 Otros activos intangibles

Los activos intangibles distintos del fondo de comercio, se registran en el balance consolidado por su coste de adquisición o producción, neto de su amortización acumulada y de las posibles pérdidas por deterioro que hubiesen sufrido.

Los activos intangibles pueden ser de "vida útil indefinida" cuando, sobre la base de los análisis realizados, se concluye que no existe un límite previsible del periodo durante el cual se espera que generarán flujos de efectivo netos y no se amortizan, si bien, con ocasión de cada cierre contable, el Grupo revisa sus vidas útiles remanentes con objeto de asegurarse de que éstas siguen siendo indefinidas. El Grupo no ha identificado activos de estas características.

Los activos intangibles con vida definida se amortizan en función de la misma, aplicándose criterios similares a los adoptados para la amortización de los activos materiales. La amortización anual de los elementos del inmovilizado intangible de vida útil definida se registra en el epígrafe "Amortización - Activo intangible" de la cuenta de pérdidas y ganancias, y su dotación anual se calcula en función de los años de vida útil inicialmente estimada, de acuerdo con el siguiente detalle:

	Años de vida útil estimada
Aplicaciones informáticas	3 a 14
Marca comercial	5
Relaciones con clientes (Core Deposits) de Banco Grupo Cajatres, S.A.U.	6 a 10

Durante el ejercicio 2020 se ha reestimado las vidas útiles de las aplicaciones informáticas en base a un análisis funcional, técnico y estratégico, oscilando las nuevas vidas útiles entre los 3 y 14 años, respecto a los 3 y 5 años del ejercicio 2019.

El Grupo reconoce contablemente cualquier pérdida que haya podido producirse en el valor registrado de estos activos con origen en su deterioro, utilizándose como contrapartida el epígrafe "Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros (neto) – Activos intangibles" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de las pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos materiales de uso propio (Nota 2.15).

2.17 Existencias

Este epígrafe del balance consolidado recoge los activos no financieros que las entidades consolidadas:

- mantienen para su venta en el curso ordinario de su negocio,
- tienen en proceso de producción, construcción o desarrollo con dicha finalidad, o
- prevén consumir en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Las existencias se valoran por el importe menor entre su coste, que incorpora todos los desembolsos originados por su adquisición y transformación y los costes directos e indirectos en los que se hubiera incurrido para darles su condición y ubicación actuales, y su "valor neto de realización". Por valor neto de realización de las existencias se entiende el precio estimado de su enajenación en el curso ordinario del negocio, menos los costes estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo su venta.

El coste de las existencias que no sean intercambiables de forma ordinaria se determina de manera individualizada y el coste de las demás existencias se determina por aplicación del método del coste promedio ponderado. Tanto las disminuciones como, en su caso, las posteriores recuperaciones del valor neto de realización de las existencias por debajo del valor neto contable se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio en el que tienen lugar, en el epígrafe "Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros (neto) – Otros".

El valor en libros de las existencias que se dan de baja del balance consolidado se registra como un gasto, dentro del epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada "Otros gastos de explotación", en el periodo en el que se reconoce el ingreso procedente de la venta.

Para los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas que, de acuerdo a su naturaleza y al fin al que se destinan (en proceso de producción, construcción o desarrollo), sean clasificados como existencias, el Grupo aplica criterios análogos a los descritos en la Nota 2.18 para dichos activos.

2.18 Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta

En este epígrafe se registran los activos cuyo valor en libros se vaya a recuperar fundamentalmente mediante su venta en lugar de su uso continuado y siempre que la venta se considere altamente probable.

Estos se valoran, tanto en la fecha de adquisición como posteriormente, por el menor importe entre su valor en libros y el valor razonable neto de los costes de venta estimados. Mientras permanezcan clasificados como activos no corrientes en venta los activos amortizables por su naturaleza no se amortizan.

En particular, los activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas por el Grupo para la satisfacción, total o parcial, de las obligaciones de pago de sus deudores, se consideran activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta, salvo que la Sociedad haya decidido hacer uso continuado de estos activos o se afecten a la explotación en régimen de alquiler.

- El valor en libros en la fecha de adquisición de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta procedentes de adjudicaciones o recibidos en pago de deudas se define como el saldo pendiente de cobro de los préstamos o créditos en los que tengan su origen netos de las coberturas que le corresponden en su clasificación contable anterior a la entrega, tratando el activo adjudicado o recibido en pago de deudas como una garantía real. Este importe en libros se compara con el importe en libros previo y la diferencia se reconoce como un incremento o una liberación de coberturas, según proceda.

  Para la estimación de las coberturas mencionadas, se toma como importe a recuperar de la garantía el valor razonable menos los costes de venta estimados del activo adjudicado o recibido en pago de deudas, dado que el Grupo cuenta con la experiencia en ventas suficiente para refrendar su capacidad de realizar los activos a su valor razonable.

- A efectos de la determinación el valor razonable neto de los costes de venta, los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas se valoran en el momento inicial partiendo, como valor de referencia, del valor de mercado otorgado en tasaciones individuales completas y siguiendo las políticas y criterios descritos en el apartado "Garantías" de la Nota 2.3. Adicionalmente, el Grupo evalúa si es necesario aplicar al valor de referencia un descuento teniendo en cuenta su experiencia en ventas y el tiempo medio de permanencia en balance de bienes similares.

  Salvo para algunos inmuebles, que no representan un importe significativo en esta cartera, clasificados en la categoría de Resto de bienes inmuebles a los que se aplican a modo de solución alternativa los descuentos sobre el valor de referencia proporcionados por Banco de España sobre la base de su experiencia y de la información que tiene del sector bancario español, el Grupo tiene desarrolladas metodologías internas para las estimaciones de los descuentos sobre el valor de referencia y los costes de venta, teniendo en cuenta su experiencia en venta de bienes similares.

A efectos de determinar el importe de deterioro posterior a la fecha de adjudicación o recepción en pago, cuando el valor razonable neto de los costes de venta sea superior al importe en libros, la diferencia se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias como un ingreso por reversión del deterioro, con el límite del importe del deterioro acumulado desde el reconocimiento inicial del activo adjudicado o recibido en pago de deudas. Cuando el activo ha superado el período de permanencia medio para inmuebles con políticas de venta activas, la Sociedad revisa el procedimiento para determinar el valor razonable de forma que no se reconocen ingresos por reversión de deterioro para estos activos.

El Grupo realiza ejercicios periódicos de comparación y referencia para las estimaciones realizadas y ha establecido metodologías de contraste retrospectivo (backtesting) entre las pérdidas estimadas y las realmente realizadas.

Fruto de este contraste, el Grupo establece modificaciones sobre las metodologías internas cuando, de forma significativa, el contraste periódico mediante pruebas retrospectivas muestre diferencias entre las pérdidas estimadas y la experiencia de pérdidas reales.

Adicionalmente, tanto las metodologías como las pruebas de contraste son revisadas por las funciones de control interno.

Las ganancias y pérdidas generadas en la enajenación de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta, así como las pérdidas por deterioro y su reversión, cuando proceda, se reconocen en el epígrafe de "Ganancias o (pérdidas) procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Los restantes ingresos y gastos correspondientes a dichos activos y pasivos se presentan de acuerdo con su naturaleza.

2.19 Operaciones de seguros

De acuerdo con las prácticas contables generalizadas en el sector asegurador, las entidades de seguros consolidadas abonan a resultados los importes de las primas en el momento de la emisión de la correspondiente póliza de seguros y cargan a sus cuentas de resultados el coste de los siniestros en el momento de su conocimiento. Estas prácticas contables, obligan a las entidades aseguradoras a periodificar al cierre de cada ejercicio los importes abonados a sus cuentas de pérdidas y ganancias y no devengados a esa fecha.

Las periodificaciones más significativas realizadas por las entidades consolidadas en lo que se refiere a los seguros directos contratados por ellas son: primas no consumidas, prestaciones, seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores del seguro, participación en beneficios y extornos.

La corrección de asimetrías contables se aplica a las operaciones de seguros que:

- Se encuentran inmunizadas financieramente,
- referencian su valor de rescate al valor de los activos asignados de forma específica,
- prevén una participación en los beneficios de una cartera de activos vinculada,
- se caracterizan porque el tomador asume el riesgo de inversión.

La corrección consiste en reconocer simétricamente las variaciones experimentadas en el valor razonable de los activos financieros vinculados a la actividad aseguradora clasificados en las categorías "Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados" y en "Activos financieros a valor razonable con cambios en otros resultado global".

La contrapartida de dichas variaciones ha sido la provisión de seguros de vida, cuando así lo exige el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y demás normativa aplicable, o bien una cuenta de pasivo (con saldo positivo o negativo) por la parte no registrada como provisión de seguros de vida que se presenta en el epígrafe "Otros pasivos" del pasivo del balance consolidado.

Las provisiones técnicas correspondientes a las cesiones a reaseguradores, que se calculan en función de los contratos de reaseguro suscritos y por aplicación de los mismos criterios que se utilizan para el seguro directo, se presentan en el balance consolidado en el epígrafe "Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro" (Nota 14).

Las provisiones técnicas del seguro directo y del reaseguro aceptado registradas por la entidad aseguradora consolidada para cubrir las obligaciones con origen en los contratos de seguro que mantienen vigentes al cierre del periodo, se presentan en el balance consolidado en el epígrafe "Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro" (Nota 20).

Provisiones de seguros de vida

Representan el valor de las obligaciones de la Entidad neto de las obligaciones del Tomador por razón de seguros de vida a la fecha de cierre del ejercicio.

Las provisiones de seguros de vida se desglosan en provisión para primas no consumidas para los seguros cuyo periodo de cobertura es igual o inferior al año más, en su caso, la provisión para riesgos en curso y, para el resto de seguros, en la provisión matemática.

- **Provisión para primas no consumidas**

  La provisión para primas no consumidas corresponde a la fracción de las primas en el ejercicio que se imputa al periodo comprendido entre la fecha de cierre del ejercicio y el término del periodo de cobertura de los contratos. El cálculo de la provisión se realiza póliza a póliza, aplicando las bases actuariales contenidas en sus notas técnicas.

- **Provisión para riesgos en curso**

  Esta provisión se constituye por ramos de seguro en la medida en que el importe de la provisión de primas no consumidas no sea suficiente para reflejar la valoración de todos los riesgos y gastos a cubrir por la Entidad que se correspondan con el periodo de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre del ejercicio.

  Se ha realizado el estudio de siniestralidad necesario orientado a la determinación de la necesidad de dotación de la Provisión de Riesgos en Curso en base a lo establecido en el Art. 31 del Reglamento de Seguros, obteniéndose un saldo positivo, lo que evidencia la ausencia de obligación de dotar la indicada provisión.

- **Provisión matemática**

  La provisión matemática representa la diferencia entre el valor actual actuarial de las obligaciones futuras de la Entidad y las del tomador o, en su caso, del asegurado. Su cálculo se realiza póliza a póliza, por un sistema individual y aplicando un método prospectivo, tomando como base de cálculo la prima de inventario devengada en el ejercicio.

  Para el cálculo de la Provisión Matemática, se ha tenido en consideración lo previsto en el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados aprobado por el Real Decreto 2486/1998 de 20 de noviembre, el Real Decreto 239/2007, de 16 de febrero y la Orden EHA/339/2007, de 16 de febrero así como sus posteriores modificaciones y las Resoluciones de la Dirección General de Seguros de 6 de julio de 2012 y 9 de marzo de 2015.

  No obstante, en aplicación de la Disposición Transitoria Segunda del Reglamento, para los seguros contratados antes de la entrada en vigor del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, si la rentabilidad real obtenida de las inversiones afectas en el ejercicio fuese inferior al tipo técnico utilizado, la Entidad calcularía la provisión matemática aplicando un tipo de interés igual a la rentabilidad realmente obtenida.

  La sociedad aseguradora calcula la provisión matemática de una parte significativa de su cartera de seguros por el artículo 33.2 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados evaluándola por el tipo de interés máximo derivado de la tasa interna de rentabilidad de determinadas inversiones asignadas al producto, siempre que se cumplan determinados requisitos establecidos en la normativa aplicable mediante el casamiento de flujos.

  Con fecha 2 de diciembre de 2015 se publicó el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras entró en vigor el 1 de enero de 2016 y que tiene como finalidad primordial completar la transposición a la normativa española de normativa europea de Solvencia II.

  Derivado de lo anterior, la entidad ha procedido a la aplicación de la disposición adicional quinta que le es obligatoria en relación con el tipo de interés para el cálculo de las provisiones técnicas a efectos contables del seguro de vida respecto de los contratos celebrados a partir del 1 de enero de 2016.

En 2017, la sociedad aseguradora, en aplicación de lo que establece el apartado 1 de la Disposición Adicional quinta del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, se acogió, en lo referente al tipo de interés a utilizar en el cálculo de la provisión de seguros de vida para los contratos celebrados antes del 1 de enero de 2016 y cuyo cálculo se rige por lo previsto en los apartados 1.a.1º y 1.b)1º del artículo 33 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, a la opción de adaptarse a la estructura temporal pertinente de tipos de interés sin riesgo prevista en el artículo 54 de este Real Decreto, incluyendo, en su caso, el componente relativo al ajuste por volatilidad previsto en el artículo 57 de este Real Decreto.

Provisiones para prestaciones pendientes de pago

Incluyen:

- **Provisión para prestaciones pendientes de pago**

  Representa el importe de las obligaciones pendientes de la Entidad derivadas de los siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha de cierre del ejercicio, que es igual a la diferencia entre su coste total estimado o cierto, incluyendo los gastos externos e internos de gestión y administración de los expedientes, y el conjunto de los importes ya pagados por razón de tales siniestros.

  Para la determinación de su importe los siniestros se clasifican por año de ocurrencia, siendo cada siniestro valorado individualmente.

- **Provisión para prestaciones pendientes de declaración**

  La provisión de siniestros pendientes de declaración se ha estimado en base a la información y experiencia de ejercicios anteriores de la Aseguradora, según se establece en el artículo 41 del R.D. 239/2007, de 16 de febrero, por el que se modifica el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados aprobado por el R.D. 2486/1998 de 20 de noviembre.

- **Provisión para gastos de liquidación de siniestros**

  Recoge el importe suficiente para afrontar los gastos internos de la Entidad necesarios para la total finalización de los siniestros. La provisión para prestaciones para gastos de liquidación se ha estimado según se establece en el artículo 42 del R.D. 239/2007, de 16 de febrero, por el que se modifica el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados aprobado por el R.D. 2486/1998 de 20 de noviembre.

Provisión de participación en beneficios y para extornos

Recoge el importe de los beneficios devengados a favor de los tomadores, asegurados o beneficiarios y el de las primas que proceda restituir a los tomadores o asegurados, en su caso, en virtud del comportamiento experimentado por el riesgo asegurado, en tanto no hayan sido asignados individualmente a cada uno de aquéllos.

Provisiones de los seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores

La provisión de los seguros de vida en los que contractualmente se estima que el riesgo de la inversión lo soporta el tomador, se determina en función de las notas técnicas de cada modalidad y en función de las inversiones afectas a fin de establecer el valor económico de los derechos del tomador.

El Grupo realiza distintos procedimientos y tiene implementados controles para asegurar la suficiencia de las provisiones técnicas, entre los que podemos destacar:

- Respecto a las provisiones de seguros con riesgo de mortalidad: anualmente se calcula la Provisión para Riesgos en Curso tal y como se ha detallado anteriormente. Este cálculo implica la elaboración de una cuenta de resultados de los dos últimos ejercicios del riesgo de mortalidad con el fin de determinar que las primas cobradas, determinadas con las mismas tablas de mortalidad que se utilizan para el cálculo de las provisiones técnicas, son superiores a los siniestros realmente ocurridos. La constatación de que el negocio de mortalidad otorga beneficios asegura la suficiencia de las provisiones constituidas.

- Respecto a las provisiones de seguros con riesgo de longevidad: anualmente se obtienen hipótesis de mortalidad histórica real del Grupo en relación a esta actividad, para su aplicación en los cálculos de Solvencia II (Best Estimate Liability y Requerimientos de Capital (SCR)). Con motivo de esta derivación de hipótesis se contrasta la mortalidad histórica de la compañía en estos productos con las tablas de mortalidad aplicadas en el cobro de las primas y en el cálculo de las provisiones técnicas. La constatación de que la realidad no difiere de las tablas aplicadas asegura la suficiencia de las provisiones constituidas con estas tablas.

- Mensualmente, desde la segunda línea de defensa (control), se realiza un seguimiento por productos de los resultados obtenidos por la compañía diferenciando el resultado financiero del resultado técnico (resultado asociado al riesgo de seguros). La constatación de que se están generando resultados técnicos positivos en los diferentes productos asegura la suficiencia de las provisiones técnicas constituidas.

- El Grupo cuenta con una función de Auditoría Interna específica para la actividad aseguradora que se configura como tercera línea de defensa, independiente del resto de unidades de la sociedad, que, dentro de su planificación de actuaciones, revisa periódicamente la adecuación de las provisiones técnicas asociadas a cada gama de seguros.

- Finalmente, el auditor externo del Grupo realiza la emisión del "Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia de la aseguradora".

2.20 Provisiones y pasivos contingentes

Al tiempo de formular las cuentas anuales de las entidades consolidadas sus respectivos Administradores diferencian entre:

- Provisiones: saldos acreedores que cubren obligaciones presentes a la fecha del balance surgidas como consecuencia de sucesos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales para las entidades, que se consideran probables en cuanto a su ocurrencia y concretos en cuanto a su naturaleza pero indeterminados en cuanto a su importe y/o momento de cancelación.
- Pasivos contingentes: obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurra, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de las entidades consolidadas.

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo recogen todas las provisiones significativas con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Los pasivos contingentes no se reconocen en las cuentas anuales consolidadas, sino que se informa sobre los mismos conforme a los requerimientos de la normativa vigente (Nota 27.1).

Las provisiones, que se cuantifican con la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso que las justifica y son reestimadas si existe nueva información o al menos anualmente, se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas, procediéndose a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

La contabilización de las provisiones que se consideran necesarias de acuerdo a los criterios anteriores se registra con cargo o abono al epígrafe "Provisiones o reversión de provisiones" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Al cierre del ejercicio se encontraban en curso distintos procedimientos judiciales y reclamaciones entablados contra las entidades consolidadas con origen en el desarrollo habitual de sus actividades. Tanto los asesores legales del Grupo como sus Administradores entienden que la conclusión de estos procedimientos y reclamaciones no producirá un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios en los que finalicen.

2.21 Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados

De acuerdo con las opciones establecidas en el apartado 81 de la NIC 1, el Grupo ha optado por presentar de manera separada, por una parte un estado que muestra los componentes del resultado consolidado ("Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada") y un segundo estado que, partiendo del resultado consolidado del ejercicio, muestra los componentes de los restantes ingresos y gastos del ejercicio reconocidos directamente en el patrimonio neto ("Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado").

En el “Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado” se presentan los ingresos y gastos generados por el Grupo como consecuencia de su actividad durante el ejercicio, distinguiendo aquellos registrados como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio y los otros ingresos y gastos, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, directamente en el patrimonio neto consolidado.

Con carácter general, los ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio se presentan por su importe bruto, mostrándose su correspondiente efecto impositivo en la rúbrica “Impuesto sobre beneficios”.

Por tanto, en este estado se presenta:

a) El resultado consolidado del ejercicio.

b) El importe neto de los ingresos y gastos reconocidos como Otro resultado global acumulado en el patrimonio neto que no se reclasificarán en resultados.

c) El importe neto de los ingresos y gastos reconocidos en el patrimonio neto que pueden reclasificarse en resultados.

d) El impuesto sobre las ganancias devengado por los conceptos indicados en las letras b) y c) anteriores, salvo para los ajustes en otro resultado global con origen en participaciones en empresas asociadas o multigrupo valoradas por el método de la participación, que se presentan en términos netos.

e) El total de los ingresos y gastos consolidados reconocidos, calculados como la suma de las letras anteriores, mostrando de manera separada el importe atribuido a la entidad dominante y el correspondiente a intereses minoritarios (participaciones no dominantes).

2.22 Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidado

En el “Estado total de cambios en el patrimonio neto” se presentan todos los cambios del patrimonio neto, incluidos los que tienen su origen en cambios en los criterios contables y en correcciones de errores. Este estado muestra, por tanto, una conciliación del valor en libros al comienzo y al final del ejercicio de todas las partidas que forman el patrimonio neto consolidado, agrupando los movimientos en función de su naturaleza en los siguientes conceptos:

a) Ajustes por cambios en criterios contables y corrección de errores: que incluye los cambios en el patrimonio neto consolidado que surgen como consecuencia de la reexpresión retroactiva de los saldos de los estados financieros con origen en cambios en los criterios contables o en la corrección de errores.

b) Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio: recoge, de manera agregada, el total de las partidas registradas en el estado de Ingresos y Gastos reconocidos anteriormente indicadas.

c) Otras variaciones en el patrimonio neto: recoge el resto de partidas registradas en el patrimonio neto, como pueden ser aumentos o disminuciones del capital, distribución de resultados, operaciones con instrumentos de patrimonio propios, pagos con instrumentos de patrimonio, traspasos entre partidas del patrimonio neto y cualquier otro incremento o disminución del patrimonio neto consolidado.

2.23 Estados de flujos de efectivo consolidados

En el “Estado de flujos de efectivo consolidado”, se utilizan las siguientes expresiones en los siguientes sentidos:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes, entendiendo por éstos las inversiones a la vista.
- Actividades de explotación: actividades típicas de las entidades de crédito. Las actividades realizadas con instrumentos financieros tendrán la consideración de actividades de explotación, con algunas excepciones, tales como los instrumentos de patrimonio clasificados como activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global que sean inversiones estratégicas y los pasivos financieros subordinados.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación.

A efectos de la elaboración del estado de flujos de efectivo consolidado, se han considerado como "efectivo y equivalentes de efectivo" aquellas inversiones a corto plazo de gran liquidez y con bajo riesgo de cambios en su valor. De esta manera, el Grupo considera efectivo o equivalentes de efectivo, los siguientes activos y pasivos financieros:

- El efectivo propiedad del Grupo, el cual se encuentra registrado en el epígrafe "Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista" del balance consolidado (Nota 6).
- Los saldos netos a la vista mantenidos con Bancos Centrales, los cuales se encuentran registrados en el epígrafe "Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista" del balance consolidado (Nota 6).
- Los saldos netos a la vista mantenidos con entidades de crédito, distintos de los saldos mantenidos con Bancos Centrales. Los saldos deudores se encuentran registrados en el epígrafe "Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista" del balance consolidado (Nota 6). Por su parte, los saldos acreedores se encuentran registrados en el epígrafe "Pasivos financieros a coste amortizado – Depósitos – Entidades de crédito" del pasivo del balance consolidado (Nota 19.2).

3. Gestión del riesgo

3.1 Principios generales

La gestión del riesgo del Grupo Ibercaja está basada en los principios estratégicos que se detallan a continuación:

- Mantenimiento de un perfil de riesgo medio-bajo.
- Cumplimiento de los requerimientos regulatorios en todo momento, así como con los objetivos de capital y liquidez establecidos en los procesos de autoevaluación de capital y liquidez.
- Mantenimiento de los niveles adecuados de rentabilidad ajustada al riesgo para asegurar el cumplimiento de los objetivos de generación de resultados.
- Evitar la concentración de riesgos en cualquiera de sus manifestaciones (individual, de grupos económicos, sectorial...).
- Evitar la materialización de riesgos operacionales, de cumplimiento normativo, legal o reputacionales mediante una gestión activa y constante de los mismos.
- Una buena gobernanza de riesgos con la involucración efectiva de la Alta Dirección y el Consejo de Administración.
- Fomentar la cultura de riesgos y facilitar el mejor entendimiento por la Organización del nivel y naturaleza de los riesgos a los que está expuesta.
- Mantener y fomentar la confianza de clientes, inversores, empleados, proveedores y otros agentes.

3.2 Catálogo de riesgos materiales para el Grupo Ibercaja

Los riesgos materiales identificados por el Grupo Ibercaja en el desarrollo de su actividad son los siguientes:

- Riesgo de crédito: es el riesgo de pérdidas por 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. Incluye las siguientes sub-categorías:
  - Riesgo de concentración: Se define como el riesgo 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 del Grupo.
  - Riesgo inmobiliario: Riesgo de deterioro de inmuebles utilizados como garantía en operaciones de financiación o adquiridos por proceso de adjudicación derivado de periodos de crisis en el mercado inmobiliario.
  - Riesgo soberano: Se relaciona con el riesgo de que el país en el que se realiza la inversión, a menudo en forma de compra de bonos y deuda del Estado, incumpla sus obligaciones de pago, fuera de los riesgos normales de una operación crediticia común.

- Riesgo Operacional: comprende la posible pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien derivada de acontecimientos externos. Incluye las siguientes sub-categorías:

  - Riesgo Reputacional: Riesgo vinculado a la percepción de los diferentes grupos de interés (clientes, inversores, empleados, proveedores y otros agentes), de la que se puedan derivar pérdidas económicas.
  - Riesgo Legal: posibilidad de que exista una pérdida económica por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables, la aplicación de multas o sanciones con relación a cualquiera de las operaciones que la entidad lleva a cabo, procesos o actividades como errores en opiniones legales, contratos, fianzas o cualquier documento legal que no permita la exigibilidad de un derecho o la imposibilidad legal de ejecutar un contrato debido a fallos de implementación legal.
  - Riesgo Tecnológico: es la probabilidad de que los servicios o infraestructuras TIC (tecnologías de la información y la comunicación) de la entidad no alcancen los niveles de servicio necesarios para dar soporte con garantías suficientes a los procesos de negocio, como consecuencia de la materialización de un evento que afecte a la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los datos, aplicaciones y redes que conforman dichas infraestructuras, provocando impactos de pérdida económica o de otro tipo.

- 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, precio de las materias primas), que determinan el valor de dichas posiciones. Afecta a la cartera de negociación y la cartera “Hold to collect & sell”.

- Riesgo de Tipo de Interés: riesgo de que el margen financiero o el valor económico de la Entidad puedan resultar afectados negativamente como consecuencia de variaciones adversas en los tipos de interés que repercutan en los flujos de efectivo de los instrumentos financieros.

- Riesgo de liquidez y financiación: 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 de negocio y rentabilidad: probabilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de no generar un volumen de negocio suficientemente rentable como 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 del negocio asegurador. Además del riesgo de negocio bancario, Ibercaja Banco como Conglomerado Financiero debe gestionar y controlar específicamente el riesgo de negocio asegurador. Los riesgos materiales de este negocio incluyen el riesgo de tipo de interés, de spread, de concentración, de contraparte, de suscripción, operacional y soberano.

3.3 Procesos y herramientas de gestión global del riesgo

Marco de Apetito al Riesgo (RAF)

La gestión de riesgos del Grupo se ordena a través del Marco de Apetito al Riesgo (en adelante RAF, siglas del término inglés Risk Appetite Framework). El RAF del Grupo Ibercaja tiene como objetivo fundamental el establecimiento de un conjunto de principios, procedimientos, controles y sistemas mediante los cuales se define, comunica y monitoriza el apetito al riesgo de la Entidad.

Se considera apetito al riesgo el nivel o perfil de riesgo que el Grupo Ibercaja está dispuesto a asumir y mantener, tanto por su tipología como por su cuantía, así como su nivel de tolerancia y debe orientarse a la consecución de los objetivos del plan estratégico, de acuerdo con las líneas de actuación establecidas en el mismo.

El objetivo en la gestión de los diferentes riesgos es la consecución de un perfil de riesgo que se encuentre dentro del nivel de apetito deseado, definido a partir de los límites establecidos, llevándose a cabo aquellas medidas de gestión que se consideren más adecuadas para conseguirlo.

El RAF contiene la declaración del apetito al riesgo, los límites de riesgo y las funciones y responsabilidades de los diferentes órganos de gobierno y gestión que supervisan la implementación y realizan la monitorización del mismo.

El Marco de Apetito al Riesgo definido por el Grupo Ibercaja se caracteriza por:

- Estar alineado con el plan estratégico y la planificación de capital.
- Estar integrado en la cultura de riesgo de la Entidad, contando con la involucración de todos los niveles de responsabilidad de la misma.
- Ser flexible, capaz de adaptarse a cambios en los negocios y en las condiciones de mercado, por lo que debe ser objeto de revisión periódica, con periodicidad mínima anual.
- Estar vinculado con los sistemas de gestión de la información.

Autoevaluación de capital y liquidez (ICAAP & ILAAP)

Los procesos de autoevaluación de capital y liquidez (ICAAP & ILAAP) buscan dar certeza sobre los riesgos a los que la Entidad está o puede estar expuesta y la capacidad de la entidad para permanecer viable, manteniendo un adecuado nivel de capitalización y liquidez y gestionando sus riesgos eficazmente.

Esto requiere asegurar prospectivamente que todos los riesgos materiales están identificados, gestionados eficazmente (con una adecuada combinación de medición y controles) y cubiertos por una cantidad suficiente de capital de alta calidad en el caso del ICAAP y por una cantidad suficiente de activos líquidos y con fuentes estables de financiación en el caso del ILAAP.

El objetivo del ICAAP y ILAAP es asegurar la adecuada relación entre el perfil de riesgos de la entidad y los recursos propios que efectivamente mantiene. Para ello, se lleva a cabo un proceso recurrente que permite:

- Identificar, medir y agregar los riesgos materiales (no sólo los de Pilar I).
- Definir el perfil de riesgos.
- Realizar la planificación del capital y financiación a medio plazo (escenarios base y adversos).
- Establecer un objetivo interno de recursos propios y activos líquidos que permita mantener una holgura adecuada sobre los requerimientos mínimos.
- Determinar y asignar el capital y la liquidez necesarios para cubrir los riesgos materiales.
- Establecer planes de acción para dar respuesta a posibles situaciones de déficit de capital y liquidez.
- Presentar una declaración formal e inequívoca sobre la adecuación del capital y liquidez del Grupo aprobada por el Consejo de Administración.

Plan de Recuperación

El plan de recuperación de Ibercaja Banco da respuesta al requerimiento de la Directiva 2014/59/EU de 15 de mayo de 2014, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión o “Bank Recovery and Resolution Directive” (BRRD). Los principales objetivos del plan son:

- Proporcionar una visión detallada del Banco, incluyendo un análisis de sus principales líneas de negocio y funciones económicas críticas.
- Describir el proceso de desarrollo, aprobación y actualización del plan, y cómo éste se integra en los procedimientos de la Entidad.
- Describir de forma detallada el modelo de escalado y toma de decisiones en una situación de continuidad, alerta temprana y recuperación.
- Identificar el conjunto de indicadores de recuperación que serán monitorizados periódicamente para anticipar posibles situaciones de estrés severo.
- Exponer las medidas de recuperación que han sido seleccionadas, y que podrían ser tomadas en una situación de recuperación para restaurar la posición de capital y liquidez de Ibercaja. Para cada medida de recuperación se ha llevado a cabo un análisis de viabilidad, del impacto financiero, se ha diseñado un plan operativo para su implantación, un plan de comunicación y se han analizado las necesidades desde un punto de vista de la gestión de la información. Adicionalmente, se detalla un test de efectividad de las medidas ante los hipotéticos escenarios de crisis planteados.

- Diseñar el plan de comunicación tanto interno como externo que se llevará a cabo en una situación de recuperación.
- Describir las medidas preparatorias.

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 de la Entidad con periodicidad anual.

3.4 Modelo de Gobierno

El Grupo Ibercaja cuenta con una estructura organizativa robusta que permite asegurar una eficaz gestión y control de riesgos. La estructura de gobierno proporciona los canales adecuados de comunicación para trasmitir la información y las decisiones a todos los niveles de la organización.

A continuación, se detallan los Órganos de Gobierno y Comités Ejecutivos directamente vinculados con la gestión y el control del riesgo.

3.4.1 Órganos de Gobierno

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el órgano responsable de velar por una robusta cultura de riesgos, establecer las líneas estratégicas de su gestión y control y aprobar las políticas, manuales y procedimientos relativos a la gestión de riesgos.

Entre sus competencias en relación con la gestión y el control del riesgo se encuentran las siguientes:

- Establecer y aprobar el Marco de Apetito al Riesgo (RAF) del Grupo Ibercaja previo informe de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia y revisarlo con una periodicidad mínima anual o cuando sea necesario en función de las circunstancias.
- Evaluar y supervisar el perfil de riesgo y su adecuación al marco establecido y a la estrategia del Grupo y aprobar los informes de autoevaluación de capital y liquidez (ICAAP & ILAAP).
- Aprobar y revisar periódicamente las estrategias y políticas de asunción, gestión, supervisión y reducción de los riesgos a los que el Grupo esté o pueda estar expuesto, incluidos los que presente la coyuntura macroeconómica en que opera en relación con la fase del ciclo económico.
- Participar activamente en la gestión de los riesgos sustanciales contemplados en la normativa de solvencia y velar por que la organización disponga de los recursos adecuados para dicha gestión.
- Asegurar que se establecen los planes de acción y medidas correctoras necesarias para la gestión de excesos de límites.
- Establecer y supervisar los sistemas de información y control de los riesgos del Grupo, previo informe de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia.
- Velar por que se integren en la gestión todos los aspectos de la planificación de capital en coherencia con los escenarios utilizados en el Plan Estratégico, en el Marco de Apetito al Riesgo y en el Plan de financiación.

Los Consejos de Administración de las filiales son los responsables de aprobar las respectivas propuestas de apetito de riesgo una vez validadas por el Comité Global de Riesgos y la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia.

El Grupo Ibercaja constituye un Conglomerado Financiero y su negocio asegurador es relevante, por lo que gestiona conjuntamente los riesgos que derivan de los negocios bancario y asegurador.

Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia

La Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia tiene delegada, por parte del Consejo de Administración, la ejecución de las funciones de definición y supervisión de la gestión de riesgos.

Entre sus competencias en relación con la gestión de riesgos se encuentran las siguientes:

- Informar al Consejo de Administración, con carácter previo a su aprobación por el mismo, sobre el Marco de Apetito al Riesgo de la Entidad (RAF), la Declaración de Apetito al Riesgo (RAS), los informes de autoevaluación de capital y liquidez (ICAAP & ILAAP) y el Plan de Recuperación, velando por que sean coherentes con las demás políticas y con el marco estratégico de la Entidad.

- Revisar la efectividad del marco de gestión de riesgos y los sistemas de control internos.

- Revisar periódicamente el cumplimiento del apetito al riesgo (exposiciones relevantes al riesgo, incumplimientos de límites y medidas acordadas para su gestión).

- Recibir de la dirección la información adecuada para poder tener identificados los riesgos a los que se enfrenta la Entidad y su Grupo, poder valorar y, en su caso, proponer las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados.

Comisión de Estrategia

La Comisión de Estrategia se encarga principalmente de informar al Consejo de Administración sobre la política estratégica de la Entidad, velando por que exista una organización precisa para su puesta en práctica.

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Las funciones de la Comisión vienen expresamente 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.

3.4.2 Comités Ejecutivos

Comité Global de Riesgos

Órgano ejecutivo encargado de definir y efectuar el seguimiento de las estrategias y de las políticas de riesgo del Grupo. Las principales funciones y responsabilidades del Comité Global de Riesgos son las siguientes:

- Reportar periódicamente a la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia el grado de cumplimiento de las métricas establecidas en la Declaración de Apetito al Riesgo, proponiendo en su caso los planes de acción necesarios para la subsanación de excesos o incumplimientos.

- Elevar la propuesta del RAF, los informes de autoevaluación de capital y liquidez (ICAAP & ILAAP) y el Plan de Recuperación a la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia para su evaluación y análisis de la coherencia con la política de gestión de riesgos y el Plan estratégico del Grupo.

- Evaluar y aprobar los planes de acción sobre situaciones de alerta o exceso, previamente a su elevación a la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia.

- Garantizar que el Grupo cuenta con los procedimientos y medios adecuados para la identificación, medición, seguimiento y monitorización del perfil de riesgo.

Comité de Auditoría

Entre las funciones del Comité de Auditoría está la de conocer el Plan Operativo anual de la función de Auditoria Interna que se presenta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, ser informado periódicamente de los resultados de los informes de auditoría interna e impulsar la implantación de las recomendaciones de mejora propuestas para mitigar las debilidades observadas.

El esquema organizativo dota a la Entidad de una estructura global de gobierno y gestión del riesgo, proporcional a la complejidad del negocio del Grupo Ibercaja, con tres líneas de defensa:

- Primera línea de defensa: Configurada por las unidades de negocio y de soporte del Grupo, tomadoras del riesgo.

- Segunda línea de defensa: Ubicada organizativamente en la Secretaría General-Dirección de Control como titular de la segunda línea, actúa de forma independiente de las unidades de negocio. Está configurada por las funciones de Control de Riesgos, que realiza el seguimiento y reporte de riesgos así como la revisión de la aplicación de las políticas de gestión y procedimientos de control por la primera línea, y de Cumplimiento Normativo encargada de la revisión de que la operatoria se realiza conforme con las legislaciones, regulaciones y políticas internas aplicables.
- Tercera línea de defensa: Auditoría interna, como función independiente que aporta una evaluación y propuestas de mejora de los procesos de gestión y control de los riesgos.

3.5 Exposición al riesgo de crédito

Se define como la 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.

3.5.1 Estrategias y políticas para la gestión del riesgo de crédito

La gestión del riesgo de crédito está orientada a facilitar el crecimiento de la inversión crediticia de forma sostenida y equilibrada, garantizando en todo momento la solidez financiera y patrimonial de la Sociedad, con el objetivo de optimizar la relación rentabilidad / riesgo dentro de los niveles de tolerancia fijados por el Consejo de Administración en base a los principios de gestión y las políticas de actuación definidos.

El Consejo de Administración aprueba el marco de gestión, las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo, previo informe de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, documentados en el “Marco de Gestión de Riesgo de Crédito”, “Marco de Gestión de Activos Irregulares” y “Marco de Gestión de Modelos de Riesgo” así como los distintos manuales de políticas que se desarrollan a partir de los mismos. En los mencionados manuales se incluyen entre otros los criterios de actuación en los principales segmentos de actividad y las líneas máximas de riesgo con los principales acreditados, sectores, mercados y productos. Corresponde al Consejo de Administración autorizar los riesgos que exceden a la competencia del circuito operativo.

En el contexto actual de pandemia sanitaria la Entidad, a través de las distintas medidas de apoyo (públicas y privadas) puestas en marcha como consecuencia de la crisis Covid-19, ha ofrecido a sus clientes soluciones acorde a su situación financiera al tiempo que ha implementado las directrices emitidas por el regulador en cuanto al tratamiento y reconocimiento contable de estas ayudas. (Nota 11.6.1)

Se han realizado ejercicios de identificación de acreditados afectados por esta crisis, con el objetivo de evaluar su capacidad de pago y sobre estos clientes y exposiciones identificadas por tener un mayor perfil de riesgo, la Entidad ha llevado a cabo distintas acciones, tanto de gestión del riesgo, como de reconocimiento contable del mismo.

El impacto de la crisis Covid, las medidas de apoyo concedidas y sus características, así como las previsiones macroeconómicas han sido consideradas en la proyección de los estados financieros para los próximos ejercicios, con especial atención en la evolución previsible de las entradas y salidas de morosidad, provisionamiento contable y solvencia.

3.5.2 Políticas de concesión, seguimiento y recuperación del riesgo de crédito

La cartera de inversión crediticia es segmentada en grupos de clientes con perfiles homogéneos de riesgo y susceptibles de tratamiento diferenciado mediante la aplicación de modelos de evaluación específicos.

a) En el ámbito de la concesión de riesgo de crédito, se establecen las siguientes políticas:

- Clasificaciones de riesgo para grupos de acreditados, mediante el establecimiento de unos límites previos de exposición, al objeto de evitar concentraciones de riesgo inadecuadas.
- Criterios de admisión de nuevas operaciones y límites a las facultades de concesión según el segmento del cliente al que se financia.
- Metodología de análisis de las operaciones en función de su tipología y pertenencia a los diferentes segmentos.
- Modelos internos de calificación crediticia integrados en los sistemas de decisión para los diferentes ámbitos del negocio minorista.
- Requerimientos necesarios para dotar de seguridad jurídica a cada operación.
- Técnicas de mitigación del riesgo.
- Políticas de precios acordes a la calidad crediticia de los clientes.

La estructura de gestión del riesgo de crédito presenta un esquema de concesión de operaciones descentralizado, que se fundamenta en una delegación de facultades formalmente establecida y plasmada en los manuales de riesgo.

El Banco tiene establecidas en su “Manual de Políticas de Admisión” unas políticas de concesión de riesgos acordes con la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios y la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio sobre transparencia de servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos y créditos.

En la concesión de préstamos, el manual contempla como criterios fundamentales la razonabilidad de la propuesta, el análisis de la capacidad de pago del acreditado y la valoración prudente de las garantías. En el caso de garantías inmobiliarias son tasadas siempre por tercero independiente (sociedades tasadoras autorizadas por el Banco de España).

Por lo que respecta a la transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, el Grupo realiza las siguientes actuaciones:

- Se exponen en las oficinas las tarifas vigentes (tipos de interés, comisiones y gastos) aplicadas a los distintos productos financieros.
- Se comunican trimestralmente al Banco de España las tarifas vigentes.
- En la página web de la Sociedad (http://contransparencia.ibercaja.es) se accede a las tarifas aplicadas a sus distintos productos.
- Se entrega al cliente documento con las condiciones contractuales previamente a la firma. Posteriormente se entrega copia del contrato.
- Anualmente, en el mes de enero, el cliente recibe una comunicación personal donde se detallan los intereses, comisiones y gastos aplicados durante el ejercicio precedente en los distintos productos que tiene contratados.

Auditoría Interna, dentro de los controles efectuados a las oficinas, es el encargado de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

b) En el ámbito del seguimiento del riesgo de crédito, el objetivo fundamental es el de identificar de forma anticipada posibles deterioros en la calidad del riesgo de los acreditados, para adoptar medidas correctoras y minimizar el impacto negativo que supondría la entrada en mora de la exposición, o la clasificación de la misma en Stage 2.

La función de seguimiento de riesgo de crédito se lleva a cabo a partir del seguimiento individualizado de clientes que por exposición o perfil de riesgo requieren mayor atención, y a partir del análisis de evolución de distintas carteras (Particulares, Actividades Productivas, Promotor,...).

Parte del seguimiento del riesgo de crédito realizado en la entidad, incluyendo la clasificación y estimación de cobertura de las exposiciones, se fundamenta en lo establecido por el Anejo 9 Análisis y Cobertura del Riesgo de Crédito, de la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, del Banco de España. En dicha norma se establece que las entidades deben contar con políticas para la evaluación, seguimiento y control del riesgo de crédito que exijan el máximo cuidado y diligencia en el estudio y evaluación rigurosa del riesgo de crédito de las operaciones, no solo en el momento de su concesión, sino también durante su vigencia. En el ámbito de esta Circular, la Entidad considera como acreditados individualmente significativos aquellos con los que la exposición supera los 3 millones de euros.

Los principios, procedimientos y herramientas fundamentales en los que se apoya la función de seguimiento para llevar a cabo su labor de forma efectiva se recogen en la Política de Seguimiento de Riesgo de Crédito de la Entidad.

c) La gestión integral del riesgo se completa con políticas de recuperación, orientadas a evitar o minimizar posibles quebrantos mediante circuitos de recuperación específicos en función de la cuantía y tipología de la operación y con la intervención de diferentes gestores internos y externos para adecuar las acciones necesarias a cada situación.

3.5.3 Riesgo país

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones de pago de un país globalmente consideradas por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual. Comprende el riesgo soberano, el riesgo de transferencia y los restantes riesgos derivados de la actividad financiera internacional.

Los países son clasificados en seis grupos de acuerdo con la Circular 4/2017 del Banco de España, atendiendo a su rating, evolución económica, situación política, marco regulatorio e institucional, capacidad y experiencia de pagos.

En relación al riesgo soberano, la Sociedad ha establecido límites máximos para la deuda pública emitida por los Estados de la Unión Europea y otros Estados en función también de su rating.

3.5.4 Información sobre el riesgo de crédito de los instrumentos financieros

A continuación, se detalla la calidad crediticia de la cartera de activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (Nota 8) y de la cartera de activos financieros a coste amortizado (Nota 11) al 31 de diciembre de 2020 y de 2019:

	Miles de euros			
	31/12/2020			
	Stage 1	**Stage 2**	**Stage 3**	**Total**
Importe bruto	**37.712.925**	**1.677.854**	**1.012.938**	**40.403.717**
Cambios acumulados negativos en el valor razonable debidos al riesgo de crédito por exposiciones dudosas	**-**	**-**	**2.241**	**2.241**
Correcciones de valor por deterioro de activos	**52.154**	**132.330**	**460.616**	**645.100**
Del que: calculadas colectivamente	52.154	120.060	363.511	535.725
Del que: calculadas individualmente	-	12.270	97.105	109.375
Importe neto	**37.660.771**	**1.545.524**	**550.081**	**39.756.376**

	Miles de euros			
	31/12/2019			
	Stage 1	**Stage 2**	**Stage 3**	**Total**
Importe bruto	**37.807.997**	**1.403.209**	**1.293.161**	**40.504.367**
Cambios acumulados negativos en el valor razonable debidos al riesgo de crédito por exposiciones dudosas	**-**	**-**	**2.231**	**2.231**
Correcciones de valor por deterioro de activos	**60.248**	**65.200**	**516.940**	**642.388**
Del que: calculadas colectivamente	60.248	55.091	392.072	507.411
Del que: calculadas individualmente	-	10.109	124.868	134.977
Importe neto	**37.747.749**	**1.338.009**	**773.990**	**39.859.748**

Los importes de las correcciones de valor por deterioro de activos calculadas colectivamente incluyen 57 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 y 65 miles de euros al 31 de diciembre de 2019 por razón de riesgo-país.

En relación con el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito, se detallan los sectores de actividad más relevantes referidos a los activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (Nota 8) y a los activos financieros a coste amortizado (Nota 11), según la finalidad de la operación:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Sector Público	7.453.249	6.114.085
Entidades de Crédito	405.120	795.337
Construcción y promoción inmobiliaria	1.033.184	1.203.767
Resto actividades productivas	10.525.004	11.118.667
Adquisición y rehabilitación de vivienda	19.052.798	19.553.933
Consumo y otros a familias	807.713	816.234
Otros sectores sin clasificar	1.126.649	902.344
	40.403.717	**40.504.367**

En relación con el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito, los activos financieros a coste amortizado (Nota 11) con garantías o mejoras crediticias tomadas es la siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Garantías hipotecarias	21.857.969	22.857.231
Garantías pignoraticias activos financieros	74.900	58.096
Garantías de firma del Sector Publico, Entidades de Crédito y SGR	3.175.311	1.826.296
Garantía de Deuda del Estado	1.620.857	1.722.143
	26.729.037	**26.463.766**

Por otro lado, en lo que respecta a las garantías recibidas y a las garantías financieras concedidas, a continuación se detallan al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Valor de las garantías reales	21.535.458	22.303.745
Del que: garantiza riesgos en vigilancia especial	*1.124.234*	*981.695*
Del que: garantiza riesgos dudosos	*642.981*	*844.728*
Valor de otras garantías	7.344.364	6.995.125
Del que: garantiza riesgos en vigilancia especial	*713.748*	*495.054*
Del que: garantiza riesgos dudosos	*316.958*	*396.071*
Total valor de las garantías recibidas	**28.879.822**	**29.298.870**

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Compromisos de préstamos concedidos (Nota 27.3)	**3.288.448**	**2.966.973**
Del que: importe clasificado como dudoso	*5.732*	*8.048*
Importe registrado en el pasivo del balance (Nota 21)	4.898	6.896
Garantías financieras concedidas (Nota 27.1)	**93.631**	**76.204**
Del que: importe clasificado como dudoso	*5.495*	*5.255*
Importe registrado en el pasivo del balance (Nota 21)	6.048	5.687
Otros compromisos concedidos	**795.006**	**856.027**
Del que: importe clasificado como dudoso	*31.270*	*36.726*
Importe registrado en el pasivo del balance (Nota 21)	8.531	9.932

A diciembre de 2020, el LTV (loan to value, que refleja la relación entre el saldo de la operación financiada y el valor de la garantía afecta a dicha operación) de la cartera con garantía hipotecaria del Grupo Ibercaja era del 51,14% (51,82% a diciembre de 2019).

La clasificación de activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (Nota 8), de los activos de renta fija a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 10) y de los activos financieros a coste amortizado (Nota 11) que se encuentran deteriorados, distinguiendo entre los que en su cálculo se ha tenido en cuenta la existencia de impagos y aquellos en los que se han considerado otros factores distintos, es la siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Por morosidad del cliente	839.140	1.052.257
Por otras razones	173.798	240.904
	1.012.938	**1.293.161**

Los principales factores considerados para calcular el deterioro por razones distintas de la morosidad son los reflejados en la Nota 2.3.

Como norma general no existen activos financieros morosos que no estén deteriorados. Las únicas excepciones a esta norma son operaciones cuyo titular es el Sector Publico o tienen garantía dineraria, y su importe es de muy escasa relevancia.

Adicionalmente, en la Nota 11.4.1 se incluye el detalle de los activos vencidos y no deteriorados, indicando que su antigüedad es inferior a 90 días.

3.5.5 Información relativa a concentración de riesgos, refinanciaciones y reestructuraciones

3.5.5.1 Información sobre concentración de riesgos

A continuación, se ofrece un detalle del valor en libros de la distribución de los préstamos a la clientela por actividad al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros							
	31/12/2020							
				Préstamos con garantía real. Importe en libros sobre importe de la última tasación disponible (loan to value)				
	Total	**De los cuales: garantía inmob.**	**De los cuales: resto de garant. reales**	**Inferior o igual al 40%**	**Sup. al 40 % e inferior o igual al 60%**	**Sup. al 60 % e inferior o igual al 80%**	**Sup. al 80% e inferior o igual al 100%**	**Sup. al 100%**
Administraciones Públicas	**733.879**	**53.579**	**-**	**5.408**	**17.753**	**29.207**	**396**	**815**
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	**1.631.822**	**4.033**	**1.620.429**	**1.093**	**2.740**	**200**	**1.620.429**	**-**
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	**7.582.830**	**2.369.709**	**31.675**	**734.812**	**622.044**	**450.185**	**259.672**	**334.671**
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	978.430	942.023	-	79.388	153.749	236.948	206.002	265.936
Construcción de obra civil	18.651	33	-	33	-	-	-	-
Resto de finalidades	6.585.749	1.427.653	31.675	655.391	468.295	213.237	53.670	68.735
Grandes empresas	*1.459.380*	*20.584*	*-*	*10.349*	*1.732*	*8.022*	*-*	*481*
Pymes y empresarios individuales	*5.126.369*	*1.407.069*	*31.675*	*645.042*	*466.563*	*205.215*	*53.670*	*68.254*
Resto de hogares e instituciones sin ánimo de lucro al servicio de los hogares	**20.663.018**	**19.141.646**	**29.340**	**5.858.906**	**7.413.127**	**5.039.182**	**539.079**	**320.692**
Viviendas	18.851.339	18.614.980	11.066	5.565.573	7.279.779	4.961.056	519.706	299.932
Consumo	783.435	118.191	12.163	87.511	23.870	12.441	4.721	1.811
Otros fines	1.028.244	408.475	6.111	205.822	109.478	65.685	14.652	18.949
Total	**30.611.549**	**21.568.967**	**1.681.444**	**6.600.219**	**8.055.664**	**5.518.774**	**2.419.576**	**656.178**
Pro memoria: operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	**526.552**	**472.615**	**160**	**98.656**	**87.388**	**106.157**	**73.827**	**106.747**

	Miles de euros							
	31/12/2019							
	Total	De los cuales: garantía inmob.	De los cuales: resto de garant. reales	Préstamos con garantía real. Importe en libros sobre importe de la última tasación disponible (loan to value)				
				Inferior o igual al 40%	Sup. al 40 % e inferior o igual al 60%	Sup. al 60 % e inferior o igual al 80%	Sup. al 80% e inferior o igual al 100%	Sup. al 100%
Administraciones Públicas	**757.563**	**58.355**	**-**	**5.070**	**17.931**	**31.256**	**3.028**	**1.070**
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	**1.622.378**	**3.374**	**1.615.432**	**1.070**	**883**	**1.421**	**1.615.432**	**-**
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	**7.968.585**	**2.803.036**	**23.468**	**827.072**	**750.442**	**497.818**	**314.988**	**436.184**
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	1.128.816	1.081.306	3	84.162	215.128	232.029	238.566	311.424
Construcción de obra civil	21.840	36	-	36	-	-	-	-
Resto de finalidades	6.817.929	1.721.694	23.465	742.874	535.314	265.789	76.422	124.760
Grandes empresas	*1.226.303*	*20.212*	*76*	*10.552*	*2.520*	*6.766*	*50*	*400*
Pymes y empresarios individuales	*5.591.626*	*1.701.482*	*23.389*	*732.322*	*532.794*	*259.023*	*76.372*	*124.360*
Resto de hogares e instituciones sin ánimo de lucro al servicio de los hogares	**20.921.694**	**19.657.099**	**19.805**	**5.878.744**	**7.632.680**	**5.142.441**	**646.574**	**376.465**
Viviendas	19.374.025	19.127.294	6.710	5.588.720	7.500.874	5.058.499	626.565	359.346
Consumo	794.168	137.445	8.728	99.975	27.227	12.857	4.613	1.501
Otros fines	753.501	392.360	4.367	190.049	104.579	71.085	15.396	15.618
Total	**31.270.220**	**22.521.864**	**1.658.705**	**6.711.956**	**8.401.936**	**5.672.936**	**2.580.022**	**813.719**
Pro memoria: operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	**745.056**	**671.738**	**133**	**120.625**	**122.113**	**156.026**	**106.042**	**167.065**

Seguidamente se detalla el valor en libros de los riesgos clasificados por actividad y área geográfica, incluyendo préstamos y anticipos, valores representativos de deuda, instrumentos de patrimonio, derivados de negociación, derivados de cobertura, participaciones y riesgos contingentes.

- Actividad total:

	Miles de euros				
	31/12/2020				
	España	Resto de la UE	América	Resto del mundo	Total
Bancos centrales y entidades de crédito	**8.239.362**	**112.408**	**8.962**	**33.781**	**8.394.513**
Administraciones Públicas	**11.159.034**	**1.145.475**	**-**	**3.981**	**12.308.490**
Administración Central	10.282.826	1.145.475	-	3.981	11.432.282
Otras Administraciones Públicas	876.208	-	-	-	876.208
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera) financieras	**3.582.550**	**170.455**	**-**	**-**	**3.753.005**
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	**9.667.457**	**1.022.964**	**26.333**	**22.246**	**10.739.000**
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	1.278.958	-	-	-	1.278.958
Construcción de obra civil	26.628	-	-	-	26.628
Resto de finalidades	8.361.871	1.022.964	26.333	22.246	9.433.414
Grandes empresas	*1.951.031*	*985.918*	*7.613*	*18.190*	*2.962.752*
Pymes y empresarios individuales	*6.410.840*	*37.046*	*18.720*	*4.056*	*6.470.662*
Resto de hogares e instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares	**20.648.372**	**57.961**	**12.637**	**46.600**	**20.765.570**
Viviendas	18.736.241	57.137	11.481	46.479	18.851.338
Consumo	781.895	673	790	76	783.434
Otros fines	1.130.236	151	366	45	1.130.798
Total	**53.296.775**	**2.509.263**	**47.932**	**106.608**	**55.960.578**

	Miles de euros				
	31/12/2019				
	España	Resto de la UE	América	Resto del mundo	Total
Bancos centrales y entidades de crédito	**4.749.638**	**502.009**	**7.473**	**13**	**5.259.133**
Administraciones Públicas	**10.732.786**	**1.113.967**	**-**	**-**	**11.846.753**
Administración Central	9.660.044	1.113.967	-	-	10.774.011
Otras Administraciones Públicas	1.072.742	-	-	-	1.072.742
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera) financieras	**3.769.951**	**222.757**	**12.423**	**-**	**4.005.131**
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	**9.681.952**	**1.087.006**	**23.854**	**13.633**	**10.806.445**
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	1.469.957	-	-	-	1.469.957
Construcción de obra civil	19.767	-	-	2.073	21.840
Resto de finalidades	8.192.228	1.087.006	23.854	11.560	9.314.648
Grandes empresas	*1.675.088*	*1.042.337*	*6.504*	*10.837*	*2.734.766*
Pymes y empresarios individuales	*6.517.140*	*44.669*	*17.350*	*723*	*6.579.882*
Resto de hogares e instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares	**20.954.878**	**72.359**	**13.859**	**34.124**	**21.075.220**
Viviendas	19.261.281	67.470	12.377	33.705	19.374.833
Consumo	791.752	1.095	971	350	794.168
Otros fines	901.845	3.794	511	69	906.219
Total	**49.889.205**	**2.998.098**	**57.609**	**47.770**	**52.992.682**

- Actividad en España:

	Miles de euros								
	31/12/2020								
	Aragón	Madrid	Cataluña	Comun. Valenc.	Andalucía	Castilla León	Castilla La Mancha	Resto	Total
Bancos centrales y entidades de crédito	**8.008.760**	**65.951**	**-**	**27.063**	**21.584**	**-**	**-**	**116.004**	**8.239.362**
Administraciones Públicas	**158.489**	**58.542**	**8.762**	**63.996**	**20.787**	**86.295**	**14.870**	**464.467**	**11.159.034**
Administración Central (*)	-	-	-	-	-	-	-	-	10.282.826
Otras Administraciones Públicas	158.489	58.542	8.762	63.996	20.787	86.295	14.870	464.467	876.208
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera) financieras	**151.034**	**3.425.252**	**1.610**	**449**	**696**	**2.115**	**320**	**1.074**	**3.582.550**
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	**3.395.506**	**2.182.543**	**965.381**	**615.344**	**528.644**	**486.397**	**273.036**	**1.220.606**	**9.667.457**
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	267.920	657.467	52.264	66.467	80.418	76.593	18.095	59.734	1.278.958
Construcción de obra civil	1.441	24.768	2	-	-	267	-	150	26.628
Resto de finalidades	3.126.145	1.500.308	913.115	548.877	448.226	409.537	254.941	1.160.722	8.361.871
Grandes empresas	*535.491*	*583.098*	*251.779*	*133.379*	*90.983*	*65.707*	*36.234*	*254.360*	*1.951.031*
Pymes y empresarios individuales	*2.590.654*	*917.210*	*661.336*	*415.498*	*357.243*	*343.830*	*218.707*	*906.362*	*6.410.840*
Resto de hogares e instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares	**5.527.566**	**5.401.921**	**1.957.435**	**1.733.119**	**1.291.608**	**916.796**	**1.283.623**	**2.536.304**	**20.648.372**
Viviendas	4.534.543	5.118.429	1.840.461	1.646.431	1.228.761	828.019	1.206.575	2.333.022	18.736.241
Consumo	307.058	124.967	54.838	44.508	30.535	46.374	44.704	128.911	781.895
Otros fines	685.965	158.525	62.136	42.180	32.312	42.403	32.344	74.371	1.130.236
Total	**17.241.355**	**11.134.209**	**2.933.188**	**2.439.971**	**1.863.319**	**1.491.603**	**1.571.849**	**4.338.455**	**53.296.775**

(*) El riesgo correspondiente a la Administración Central no se distribuye por Comunidades Autónomas.

	Miles de euros								
	31/12/2019								
	Aragón	Madrid	Cataluña	Comun. Valenc.	Andalucía	Castilla León	Castilla La Mancha	Resto	Total
Bancos centrales y entidades de crédito	**1.022.968**	**3.553.141**	**-**	**4.232**	**60.037**	**-**	**-**	**109.260**	**4.749.638**
Administraciones Públicas	**183.731**	**125.291**	**8.079**	**109.948**	**5.247**	**71.795**	**57.905**	**510.746**	**10.732.786**
Administración Central (*)	-	-	-	-	-	-	-	-	9.660.044
Otras Administraciones Públicas	183.731	125.291	8.079	109.948	5.247	71.795	57.905	510.746	1.072.742
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera) financieras	**51.344**	**3.707.140**	**1.495**	**433**	**5.273**	**1.749**	**330**	**2.187**	**3.769.951**
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	**3.197.910**	**2.245.892**	**1.000.688**	**615.562**	**525.354**	**566.415**	**288.037**	**1.242.094**	**9.681.952**
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	348.546	743.736	59.244	75.860	80.917	75.898	30.188	55.568	1.469.957
Construcción de obra civil	2.273	16.886	13	-	80	321	-	194	19.767
Resto de finalidades	2.847.091	1.485.270	941.431	539.702	444.357	490.196	257.849	1.186.332	8.192.228
Grandes empresas	*463.191*	*469.100*	*227.302*	*123.575*	*67.478*	*68.111*	*38.517*	*217.814*	*1.675.088*
Pymes y empresarios individuales	*2.383.900*	*1.016.170*	*714.129*	*416.127*	*376.879*	*422.085*	*219.332*	*968.518*	*6.517.140*
Resto de hogares e instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares	**5.663.265**	**5.289.365**	**1.970.890**	**1.786.924**	**1.321.902**	**963.989**	**1.326.638**	**2.631.905**	**20.954.878**
Viviendas	4.810.810	5.047.076	1.860.728	1.702.736	1.270.680	881.341	1.251.635	2.436.275	19.261.281
Consumo	309.288	128.036	56.532	45.456	29.815	47.191	43.475	131.959	791.752
Otros fines	543.167	114.253	53.630	38.732	21.407	35.457	31.528	63.671	901.845
Total	**10.119.218**	**14.920.829**	**2.981.152**	**2.517.099**	**1.917.813**	**1.603.948**	**1.672.910**	**4.496.192**	**49.889.205**

(*) El riesgo correspondiente a la Administración Central no se distribuye por Comunidades Autónomas.

A continuación, se detalla la concentración del riesgo por calidad crediticia de los valores representativos de deuda en base al rating de la contraparte al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros			
	2020			
	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados**	**Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global**	**Activos financieros a coste amortizado**
AAA / AA	-	-	154.612	7.719
A	18.008	5.473	4.287.913	5.619.781
BBB	10.001	3.129	2.221.418	2.816.381
BB	-	-	5.513	30.431
B	-	-	-	-
CCC	-	-	-	-
Sin calificación	-	-	-	-
Total	**28.009**	**8.602**	**6.669.456**	**8.474.312**

	Miles de euros			
	2019			
	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados**	**Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global**	**Activos financieros a coste amortizado**
AAA / AA	48.340	-	153.743	7.936
A	20.312	5.612	4.929.037	4.690.054
BBB	10.131	3.327	2.545.886	2.439.855
BB	-	-	59.423	75.408
B	-	-	-	4.975
CCC	-	-	510	-
Sin calificación	-	-	-	-
Total	**78.783**	**8.939**	**7.688.599**	**7.218.228**

3.5.5.2 Información sobre refinanciaciones y reestructuraciones

El Grupo dispone de una política dirigida a utilizar la refinanciación y la reestructuración de operaciones como instrumentos de gestión del riesgo de crédito que, llevada a la práctica prudente y adecuadamente, contribuye a mejorar la calidad del riesgo, a partir de análisis individualizados enfocados a dar viabilidad económica a los acreditados que, en algún momento de la vida de las operaciones, presentan dificultades transitorias para atender los compromisos de pago asumidos en el momento inicial de las mismas. La política definida está encaminada a:

- Garantizar la viabilidad económica de los acreditados y las operaciones (concesión de carencia, aumento de plazo, etc.).
- Mejorar en la medida de lo posible la posición de riesgo del Grupo mediante la aportación de garantías eficaces adicionales y revisión de las ya existentes.

Admisión operaciones:

Con carácter general las operaciones de refinanciación/reestructuración deben cumplir los siguientes requisitos:

- Análisis de su viabilidad en base a la existencia de voluntad y capacidad de pago del cliente que, aunque deteriorada respecto a la inicial, debe existir con las nuevas condiciones.
- Adecuación de las cuotas a la capacidad real de pago del cliente, tras un análisis actualizado de la situación económico-financiera del acreditado que la soporte.
- Valoración del historial del cumplimiento del acreditado y/o la operación.
- Valoración de la eficacia de las garantías existentes y las nuevas a aportar. A estos efectos se consideran garantías eficaces las siguientes:
  - Garantías pignoraticias sobre depósitos dinerarios, instrumentos de patrimonio cotizados y valores representativos de deuda.
  - Garantía hipotecaria sobre viviendas, oficinas y locales polivalentes y fincas rústicas.
  - Garantías personales (avales, fianzas, nuevos titulares, etc.) que cubran plenamente el riesgo garantizado.

Sanción:

La Red comercial carece de atribuciones para la sanción de operaciones de refinanciación/reestructuración. Las operaciones son autorizadas por un circuito específico distinto del de admisión, encontrándose totalmente desvinculado de la Red Comercial.

En el año 2012, Ibercaja se adhirió al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre vivienda habitual regulado en el Real Decreto 6/2012.

Los saldos de refinanciaciones y reestructuraciones al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son los siguientes:

	Miles de euros			
	2020		**2019**	
	Total	**Del que: con incumplimientos/ dudoso**	**Total**	**Del que: con incumplimientos/ dudoso**
Importe bruto	**736.561**	**496.929**	**988.179**	**686.062**
Cambios acumulados negativos en el valor razonable debidos al riesgo de crédito por exposiciones dudosas	**2.241**	**2.241**	**2.231**	**2.231**
Correcciones de valor por deterioro de activos	**207.768**	**188.750**	**240.892**	**219.013**
Del que: colectivas	147.103	130.674	151.683	134.385
Del que: individuales	60.665	58.076	89.209	84.628
Importe neto	**526.552**	**305.938**	**745.056**	**464.818**
Valor de las garantías recibidas	**788.729**	**511.512**	**1.050.844**	**706.263**
Valor de garantías reales	544.141	351.281	741.144	499.644
Valor de otras garantías	244.588	160.231	309.700	206.619

Por otro lado, la conciliación del importe bruto de las operaciones refinanciadas y reestructuradas al 31 de diciembre de 2020 y al 31 de diciembre de 2019 es la siguiente:

	Miles de euros	
	2020	2019
Saldo de apertura	**988.179**	**1.878.722**
(+) Refinanciaciones y reestructuraciones del periodo	67.251	73.700
Pro-memoria: impacto registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo	*13.862*	*19.473*
(-) Amortizaciones de deuda	165.891	244.438
(-) Adjudicaciones	41.052	41.693
(-) Baja de balance (reclasificación a fallidos)	19.460	43.238
(+)/(-) Otras variaciones (*)	(92.466)	(634.874)
Saldo al final del periodo	**736.561**	**988.179**

(*) Incluye las operaciones que han dejado de estar identificadas como refinanciación, refinanciada o reestructurada, por haber cumplido los requisitos para su reclasificación de riesgo normal en vigilancia especial a riesgo normal (Nota 2.3).

Al 31 de diciembre de 2020, el detalle de las operaciones refinanciadas y reestructuradas es el siguiente:

	Miles de euros							
	Total							
	Sin garantía real		Con garantía real				Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidas al riesgo de crédito	Valor en libros
					Importe máximo de la garantía real que puede considerarse			
	Nº de operaciones	Importe en libros bruto	Nº de operaciones	Importe en libros bruto	Garantía inmobiliaria	Resto de garantías reales		
Entidades de crédito	-	-	-	-	-	-	-	-
Administraciones públicas	1	815	5	1.069	578	-	673	1.211
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	2	20	1	29	29	-	15	34
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	1.216	95.376	1.031	205.267	160.439	766	122.962	177.681
De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*8*	*8.118*	*143*	*77.470*	*63.353*	*6*	*29.780*	*55.808*
Resto de hogares	2.412	28.902	4.773	405.083	358.161	130	86.359	347.626
Total	3.631	125.113	5.810	611.448	519.207	896	210.009	526.552
Información adicional								
Financiación clasificada como activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-

	Miles de euros							
	Del cual: Con incumplimientos/dudosos							
	Sin garantía real		Con garantía real				Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidas al riesgo de crédito	Valor en libros
					Importe máximo de la garantía real que puede considerarse			
	Nº de operaciones	Importe en libros bruto	Nº de operaciones	Importe en libros bruto	Garantía inmobiliaria	Resto de garantías reales		
Entidades de crédito	-	-	-	-	-	-	-	-
Administraciones públicas	-	-	5	1.069	578	-	673	396
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	1	17	1	29	29	-	14	32
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	726	67.059	756	152.835	114.875	255	114.429	105.465
De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*7*	*7.978*	*125*	*57.739*	*43.761*	*6*	*28.882*	*36.835*
Resto de hogares	1.499	20.563	2.963	255.357	220.861	50	75.875	200.045
Total	2.226	87.639	3.725	409.290	336.343	305	190.991	305.938
Información adicional								
Financiación clasificada como activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-

Al 31 de diciembre de 2019, el detalle de las operaciones refinanciadas y reestructuradas es el siguiente:

	Miles de euros							
	Total							
	Sin garantía real		Con garantía real				Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidas al riesgo de crédito	Valor en libros
					Importe máximo de la garantía real que puede considerarse			
	Nº de operaciones	Importe en libros bruto	Nº de operaciones	Importe en libros bruto	Garantía inmobiliaria	Resto de garantías reales		
Entidades de crédito	-	-	-	-	-	-	-	-
Administraciones públicas	3	2.844	5	2.705	2.044	-	2.228	3.321
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	-	-	1	29	29	-	-	29
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	1.368	107.573	1.489	295.351	183.715	50	150.450	252.474
De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*12*	*8.748*	*201*	*122.567*	*75.119*	*-*	*49.683*	*81.632*
Resto de hogares	2.886	29.366	6.078	550.311	439.049	40	90.445	489.232
Total	4.257	139.783	7.573	848.396	624.837	90	243.123	745.056
Información adicional								
Financiación clasificada como activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-

	Miles de euros							
	Del cual: Con incumplimientos/dudosos							
	Sin garantía real		Con garantía real				Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidas al riesgo de crédito	Valor en libros
					Importe máximo de la garantía real que puede considerarse			
	Nº de operaciones	Importe en libros bruto	Nº de operaciones	Importe en libros bruto	Garantía inmobiliaria	Resto de garantías reales		
Entidades de crédito	-	-	-	-	-	-	-	-
Administraciones públicas	2	1.866	2	874	213	-	2.228	512
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	-	-	-	-	-	-	-	-
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	808	69.954	1.039	215.474	118.122	-	138.548	146.880
De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*9*	*8.464*	*170*	*102.120*	*56.134*	*-*	*48.327*	*62.257*
Resto de hogares	1.557	18.961	4.083	378.933	287.323	16	80.468	317.426
Total	2.367	90.781	5.124	595.281	405.658	16	221.244	464.818
Información adicional								
Financiación clasificada como activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-

Se adjunta el detalle de las operaciones refinanciadas o reestructuradas que, con posterioridad a la reestructuración o refinanciación, han sido clasificadas como dudosas durante los ejercicios 2020 y 2019:

	Miles de euros	
	2020	2019
Administraciones públicas	-	-
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	7.269	11.611
Del que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria	364	771
Resto de personas físicas	15.708	21.152
Total	22.977	32.763

Al 31 de diciembre de 2020 el Grupo evaluó las operaciones renegociadas, y según su mejor juicio identificó y provisionó aquellas que de no mediar renegociación podrían haber entrado en mora o se habrían deteriorado, por un importe de riesgo global de 239.632 miles euros (302.117 miles euros al 31 de diciembre de 2019).

3.5.6 Políticas para la gestión de los activos problemáticos

Ibercaja Banco, S.A., establece políticas específicas en relación con la gestión de los activos del sector inmobiliario.

Estas políticas están enfocadas a favorecer el cumplimiento de las obligaciones de los acreditados y mitigar los riesgos a los que está expuesto el Grupo. En este sentido se buscan alternativas que permitan la finalización y venta de los proyectos, analizándose la renegociación de los riesgos si mejora la posición crediticia del Grupo y con la finalidad básica de que el acreditado pueda mantener su actividad mercantil. Para ello se tienen en cuenta la experiencia anterior con el acreditado, la voluntad manifiesta de pago y la mejora del Grupo en términos de pérdida esperada, procurando aumentar las garantías de los créditos y no incrementar el riesgo del cliente.

Adicionalmente el Grupo apoya a los promotores una vez terminadas las promociones, colaborando en la gestión y agilización de las ventas.

En caso de que las medidas de apoyo no sean posibles o suficientes, se buscan otras alternativas como pueden ser la dación en pago o la compra de activos, siendo la última opción la reclamación judicial y posterior adjudicación de los inmuebles.

Todos aquellos activos que pasan a formar parte del balance del Grupo se gestionan buscando su desinversión o su arrendamiento.

Para ello, el Grupo tiene acuerdos con terceros o cuenta con sociedades instrumentales, especializadas en gestión de proyectos urbanísticos, comercialización de inmuebles y arrendamiento de activos inmobiliarios. Por otro lado, el Grupo dispone de Unidades específicas para desarrollar estas estrategias y coordinar las acciones de las filiales instrumentales, de la red de oficinas y del resto de agentes implicados. Adicionalmente, el Grupo cuenta con la web www.ibercaja.es/inmuebles como una de las principales herramientas con las que dar a conocer al público interesado dichos activos.

3.5.6.1 Inversión crediticia vinculada a actividades promotoras e inmobiliarias y a hipotecas minoristas

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el detalle de la financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria y sus coberturas es el siguiente:

	Miles de euros							
	Importe en libros bruto		Exceso de la exposición bruta sobre el importe máximo recuperable de las garantías reales eficaces (*)		Deterioro de valor acumulado		Valor neto	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo) (negocios en España)	**1.029.181**	**1.205.703**	**85.280**	**128.728**	**40.497**	**76.785**	**988.684**	**1.128.918**
De las cuales: con incumplimientos/dudosos	79.927	134.243	38.696	64.937	34.457	69.631	45.470	64.612
Pro memoria: activos fallidos	**131.500**	**205.094**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

(*) Exceso de la exposición bruta sobre el importe máximo recuperable de las garantías reales eficaces calculadas según Circular 04/2018. Es decir, importe de la diferencia positiva entre el importe en libros bruto de los activos financieros y el importe máximo recuperable de las garantías reales eficaces.

	Miles de euros	
	Valor contable	
Pro memoria: Datos del balance consolidado público	**2020**	**2019**
Préstamos a la clientela, excluidas las Administraciones Públicas (negocios en España)	29.877.672	30.512.657
Total activo consolidado (negocios totales)	58.400.790	55.422.015
Deterioro de valor y provisiones para exposiciones clasificadas normales (negocios totales)	198.237	141.815

El desglose del epígrafe de la financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo), al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	Importe en libros bruto	
	2020	2019
Sin garantía inmobiliaria	**26.516**	**41.683**
Con garantía inmobiliaria (desglosado según el tipo de activo recibido en garantía)	**1.002.665**	**1.164.020**
Edificios y otras construcciones terminados	283.471	341.916
Vivienda	*245.068*	*318.930*
Resto	*38.403*	*22.986*
Edificios y otras construcciones en construcción	638.685	712.869
Vivienda	*638.577*	*711.995*
Resto	*108*	*874*
Suelo	80.509	109.235
Suelo urbano consolidado	*71.917*	*105.398*
Resto de suelo	*8.592*	*3.837*
Total	**1.029.181**	**1.205.703**

A continuación, se muestra un detalle de las garantías recibidas y garantías financieras concedidas en relación con la financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo) al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

Garantías recibidas:

	Miles de euros	
	2020	2019
Valor de las garantías reales	1.028.265	1.158.053
Del que: garantiza riesgos con incumplimientos/ dudosos	*57.041*	*79.052*
Valor de otras garantías	408.851	380.462
Del que: garantiza riesgos con incumplimientos/dudosos	*18.533*	*20.847*
Total valor de las garantías recibidas	**1.437.116**	**1.538.515**

Garantías financieras concedidas:

	Miles de euros	
	2020	2019
Garantías financieras concedidas en relación con la construcción y promoción inmobilaria	**5.973**	**6.525**
Importe registrado en el pasivo del balance	2.804	2.808

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el desglose de préstamos a los hogares para adquisición de vivienda, es el siguiente:

	Miles de euros			
	Importe bruto		De los cuales: con incumplimientos/dudosos	
	2020	2019	2020	2019
Préstamos para adquisición de vivienda	**18.692.949**	**19.158.732**	**416.727**	**596.978**
Sin hipoteca inmobiliaria	224.210	231.885	9.824	9.949
Con hipoteca inmobiliaria	18.468.739	18.926.847	406.903	587.029

El desglose de los préstamos con hipoteca inmobiliaria a los hogares para adquisición de vivienda según el porcentaje que supone el importe en libros bruto sobre el importe de la última tasación (loan to value) al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros					
	2020					
	Importe en libros bruto sobre el importe de la última tasación (loan to value)					
	Inferior o igual al 40%	**Superior al 40% e inferior o igual al 60%**	**Superior al 60% e inferior o igual al 80%**	**Superior al 80% e inferior o igual al 100%**	**Superior al 100%**	**Total**
Importe en libros bruto	5.394.865	7.227.198	4.993.412	534.422	318.842	**18.468.739**
De los cuales: con incumplimientos/dudosos	49.009	96.534	133.142	57.881	70.337	**406.903**

	Miles de euros					
	2019					
	Importe en libros bruto sobre el importe de la última tasación (loan to value)					
	Inferior o igual al 40%	**Superior al 40% e inferior o igual al 60%**	**Superior al 60% e inferior o igual al 80%**	**Superior al 80% e inferior o igual al 100%**	**Superior al 100%**	**Total**
Importe en libros bruto	5.399.679	7.431.020	5.069.678	645.985	380.485	**18.926.847**
De los cuales: con incumplimientos/dudosos	58.751	117.035	196.025	95.001	120.218	**587.030**

Al 31 de diciembre de 2020 el 95% del crédito para adquisición de vivienda con garantía hipotecaria tiene un LTV inferior al 80% (95% al 31 de diciembre de 2019).

3.5.6.2 Activos adjudicados o recibidos en pago de deudas.

A continuación, se detalla la siguiente información sobre los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros			
	31/12/2020			
	Importe en libros brutos (*)	**Correcciones totales de valor por deterioro**	**Del que: Correcciones de valor por deterioro desde el momento de la adjudicación**	**Valor en libros**
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**444.900**	**(286.929)**	**(175.151)**	**157.971**
Edificios y otras construcciones terminados	36.522	(18.012)	(9.201)	18.510
Vivienda	*14.540*	*(7.902)*	*(4.076)*	*6.638*
Resto	*21.982*	*(10.110)*	*(5.125)*	*11.872*
Edificios y otras construcciones en construcción	3.578	(2.711)	(886)	867
Vivienda	*3.218*	*(2.433)*	*(743)*	*785*
Resto	*360*	*(278)*	*(143)*	*82*
Terrenos	404.800	(266.206)	(165.064)	138.594
Suelo urbano consolidado	*104.560*	*(64.873)*	*(32.475)*	*39.687*
Resto de terrenos	*300.240*	*(201.333)*	*(132.589)*	*98.907*
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	**107.931**	**(47.816)**	**(23.797)**	**60.115**
Resto de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas	**66.696**	**(32.668)**	**(12.390)**	**34.028**
	619.527	**(367.413)**	**(211.338)**	**252.114**

(*) Importe antes de deducir las correcciones de valor por deterioro

	Miles de euros			
	31/12/2019			
	Importe en libros brutos (*)	Correcciones totales de valor por deterioro	Del que: Correcciones de valor por deterioro desde el momento de la adjudicación	Valor en libros
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**535.894**	**(306.974)**	**(180.591)**	**228.920**
Edificios y otras construcciones terminados	63.644	(26.991)	(13.659)	36.653
Vivienda	*17.483*	*(8.008)*	*(3.931)*	*9.475*
Resto	*46.161*	*(18.983)*	*(9.728)*	*27.178*
Edificios y otras construcciones en construcción	12.261	(4.750)	(1.352)	7.511
Vivienda	*9.830*	*(3.681)*	*(1.055)*	*6.149*
Resto	*2.431*	*(1.069)*	*(297)*	*1.362*
Terrenos	459.989	(275.233)	(165.580)	184.756
Suelo urbano consolidado	*172.131*	*(99.105)*	*(52.650)*	*73.026*
Resto de terrenos	*287.858*	*(176.128)*	*(112.930)*	*111.730*
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	**62.194**	**(23.474)**	**(8.300)**	**38.720**
Resto de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas	**26.802**	**(15.585)**	**(5.306)**	**11.217**
	624.890	**(346.033)**	**(194.197)**	**278.857**

(*) Importe antes de deducir las correcciones de valor por deterioro

El desglose del valor en libros de los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas clasificados por epígrafe de balance al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros				
	31/12/2020				
	Importe en libros bruto	Correcciones de valor por deterioro procedentes de la inversión crediticia	Amortización acumulada	Correcciones de valor por deterioro desde el momento de la adjudicación	Valor en libros
Activo tangible – Inversiones inmobiliarias	16.251	(2.204)	(565)	(4.049)	9.433
Otros activos - Existencias	169.990	(34.789)	-	(92.831)	42.370
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	433.286	(118.384)	(133)	(114.458)	200.311
	619.527	**(155.377)**	**(698)**	**(211.338)**	**252.114**

	Miles de euros				
	31/12/2019				
	Importe en libros bruto	Correcciones de valor por deterioro procedentes de la inversión crediticia	Amortización acumulada	Correcciones de valor por deterioro desde el momento de la adjudicación	Valor en libros
Activo tangible – Inversiones inmobiliarias	12.500	(1.898)	(503)	(2.886)	7.213
Otros activos - Existencias	188.479	(36.473)	-	(86.713)	65.293
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	423.911	(112.770)	(192)	(104.598)	206.351
	624.890	**(151.141)**	**(695)**	**(194.197)**	**278.857**

3.6 Exposición al riesgo operacional

Se define como el 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, contemplando, por tanto, subcategorías de riesgos tales como riesgo de conducta, riesgo tecnológico o riesgo de modelo, entre otros.

3.6.1 Estrategias y políticas para la gestión del riesgo operacional

El Consejo de Administración aprueba las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo, previo informe de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, documentados en el "Marco de gestión de riesgo operacional".

El Grupo cuenta actualmente con un modelo de gestión y evaluación de este riesgo, que contempla básicamente los siguientes puntos:

- Aspectos generales: definición del riesgo operacional, categorización y valoración de riesgos.
- Metodologías aplicadas para la identificación, evaluación y medición de riesgos operacionales.
- Ámbito de aplicación de las metodologías y personal que participa en la gestión de este riesgo.
- Indicadores, límites y umbrales de tolerancia.
- Generación de escenarios de estrés.
- Modelos de apoyo a la gestión (gestión, control y mitigación del riesgo operacional): información derivada de las metodologías anteriores e implementación de medidas dirigidas a la mitigación de este riesgo.

El ámbito de aplicación del modelo de gestión y evaluación del riesgo operacional se extiende tanto a las unidades de negocio y soporte de Ibercaja Banco, como a las sociedades del Grupo.

Su aplicación y utilización efectiva en cada una de las unidades y sociedades filiales se desarrollan de forma descentralizada. Por su parte, la Unidad de Control de Riesgo de Mercado, Operacional y Reputacional coordina junto con las unidades y sociedades filiales la medición del riesgo así como lleva a cabo el seguimiento, análisis y comunicación del riesgo.

3.6.2 Procedimientos de medición, gestión y control

El Grupo, en aplicación del modelo adoptado para la gestión del riesgo operacional, utiliza de forma combinada las siguientes metodologías, las cuales están soportadas por herramientas informáticas específicas:

- Metodología cualitativa, basada en la identificación y evaluación experta de riesgos operacionales y de los controles existentes en los procesos y actividades, junto con la recopilación y análisis de indicadores de riesgo. Durante el ejercicio 2020 se han revisado y autoevaluado 585 riesgos operacionales, concluyéndose de dicho proceso, un perfil de riesgo bajo.
- Metodología cuantitativa, soportada en la identificación y análisis de las pérdidas reales acaecidas en el Grupo, que son registradas en la base de datos establecida al efecto (BDP).

La cuantificación de las pérdidas reales registradas en la base de datos de pérdidas en 2020 muestra que el importe total anual de pérdidas (neto de recuperaciones directas y por seguros) por eventos de riesgo operacional es de 19.469 miles de euros correspondientes a 9.341 eventos, de los que 420 eventos por 5.964 miles de euros derivan de quebrantos vinculados a cláusulas suelo (devolución de intereses por 5.040 miles de euros y costas judiciales por 924 miles de euros). Si se descuentan las provisiones asociadas a dichos quebrantos por cláusulas suelo así como otras provisiones asociadas a diferentes quebrantos también de carácter extraordinario, el importe total neto anual de pérdidas es de 6.936 miles de euros.

Sin considerar el citado impacto extraordinario de algunos quebrantos como cláusulas suelo, las pérdidas operacionales reales son reducidas en relación a los requerimientos de capital, de manera consistente con el resultado global de la evaluación cualitativa antes referida.

La optimización en los procesos de gestión y control del riesgo operacional resultado de las políticas y metodologías establecidas permiten a la Entidad calcular desde diciembre de 2010 el consumo de capital por Riesgo Operacional por método estándar, de conformidad con lo previsto en el Reglamento (UE) Nº 575/2013.

3.7 Exposición al riesgo de tipo de interés

Se define como el riesgo actual o futuro para el capital o las ganancias de la Sociedad a raíz de fluctuaciones adversas de las tasas de interés que afecten a las posiciones de su cartera de inversión.

Las fuentes del riesgo de tipo de interés son los riesgos de gap, de base y de opcionalidad. En particular, el riesgo de gap deriva de la distinta estructura temporal de los instrumentos del balance sensibles a los tipos de interés, que surge de las diferencias en el calendario de sus reprecios o vencimientos, el riesgo de base deriva del diferente índice de referencia que utilizan para su reprecio, los instrumentos del activo y del pasivo sensibles a los tipos de interés, y el riesgo de opcionalidad deriva de las opciones implícitas o explícitas, que surge cuando, bien la entidad, bien el cliente, tienen opción de alterar flujos de efectivo futuros si les resulta beneficioso.

3.7.1 Estrategias y políticas para la gestión del riesgo de tipo de interés

El objetivo de la gestión de este riesgo es contribuir al mantenimiento de la rentabilidad actual y futura en los niveles adecuados, preservando el valor económico de la Sociedad.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo, previo informe de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, documentados en el “Manual de políticas y procedimientos para la gestión y control del riesgo de tipo de interés”.

3.7.2 Procedimientos de medición y control

El Grupo gestiona la exposición al riesgo que deriva de las operaciones de su cartera, tanto en el momento de su contratación como en su posterior seguimiento, e incorpora a su horizonte de análisis la evolución prevista para el negocio y las expectativas respecto a los tipos de interés, así como las propuestas de gestión y cobertura, simulando distintos escenarios de comportamiento.

Las herramientas de que dispone la Sociedad permiten medir los efectos de las variaciones de los tipos de interés sobre el margen de intermediación y el valor económico, simular escenarios en función de las hipótesis de evolución de los tipos de interés y de la actividad comercial así como estimar el impacto potencial en capital y en resultados derivado de fluctuaciones anormales del mercado de manera que sus resultados sean considerados en el establecimiento y revisión de las políticas y de los límites del riesgo así como en el proceso de planificación y de toma de decisiones.

En relación al riesgo de opcionalidad, existen modelos comportamentales que establecen las hipótesis esenciales sobre la sensibilidad y duración de las operaciones de ahorro a la vista, al no estar establecida contractualmente su fecha de vencimiento, así como sobre amortizaciones anticipadas en préstamos, cancelación anticipada de depósitos a plazo, y duración de los activos improductivos, todo ello basado en la experiencia histórica para distintos escenarios.

Del mismo modo, se controla el efecto que las variaciones de tipo de interés tienen sobre el margen financiero y el valor económico a través del establecimiento de límites a la exposición. Los límites permiten mantener la exposición al riesgo de tipo de interés dentro de los niveles compatibles con las políticas aprobadas.

A continuación, se muestra el perfil de sensibilidad del balance del Grupo al riesgo de tipo de interés al 31 de diciembre de 2020 y al 31 de diciembre de 2019, indicando el valor en libros de aquellos activos y pasivos financieros afectados por dicho riesgo, los cuales aparecen clasificados en función del plazo estimado hasta la fecha de revisión del tipo de interés o de vencimiento.

Al 31 de diciembre de 2020:

	Millones de euros						
	Plazos hasta la revisión del tipo de interés efectivo o de vencimiento						
	Hasta 1 mes	**Entre 1 y 3 meses**	**Entre 3 meses y 1 año**	**Saldo Sensible**	**Saldo Insensible**	**Entre 1 y 5 años**	**Más de 5 años**
Activos	**13.326**	**7.740**	**15.641**	**36.707**	**14.523**	**4.643**	**9.880**
Activos financieros con tipo de interés fijo y otros activos sin vencimiento determinado	9.126	1.091	3.095	13.312	12.453	4.202	8.251
Activos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	21	(151)	1.256	1.126	1.133	-	1.133
Activos financieros a tipo de interés variable	4.179	6.800	11.290	22.269	937	441	496
Pasivos	**8.207**	**8.348**	**10.601**	**27.156**	**24.074**	**18.380**	**5.693**
Pasivos financieros con tipo de interés fijo y otros pasivos sin vencimiento determinado	7.602	1.364	8.564	17.530	25.212	19.456	5.756
Pasivos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	518	1.300	2.036	3.854	(1.144)	(1.076)	(68)
Pasivos financieros a tipo de interés variable	87	5.684	1	5.772	6	-	6
Diferencia o Gap del periodo	**5.119**	**(608)**	**5.040**	**9.551**	**(9.551)**	**(13.737)**	**4.186**
Diferencia o Gap acumulado	**5.119**	**4.511**	**9.551**	**9.551**	**(9.551)**	**(4.186)**	
Gap medio	5.119	4.664	1.118	5.934			
% s/ activo total	9,99	9,1	2,18	11,58			

Al 31 de diciembre de 2019:

	Millones de euros						
	Plazos hasta la revisión del tipo de interés efectivo o de vencimiento						
	Hasta 1 mes	**Entre 1 y 3 meses**	**Entre 3 meses y 1 año**	**Saldo Sensible**	**Saldo Insensible**	**Entre 1 y 5 años**	**Más de 5 años**
Activos	**10.533**	**8.642**	**16.439**	**35.614**	**12.675**	**2.592**	**10.083**
Activos financieros con tipo de interés fijo y otros activos sin vencimiento determinado	5.702	1.184	2.490	9.376	9.360	1.965	7.395
Activos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	71	(19)	1.299	1.351	2.357	399	1.958
Activos financieros a tipo de interés variable	4.760	7.477	12.650	24.887	958	228	730
Pasivos	**10.850**	**3.658**	**12.284**	**26.792**	**21.497**	**15.578**	**5.919**
Pasivos financieros con tipo de interés fijo y otros pasivos sin vencimiento determinado	10.634	1.808	8.923	21.365	22.313	16.052	6.261
Pasivos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	110	1.404	3.357	4.871	(813)	(474)	(339)
Pasivos financieros a tipo de interés variable	106	446	4	556	(3)	-	(3)
Diferencia o Gap del periodo	**(317)**	**4.984**	**4.155**	**8.822**	**(8.822)**	**(12.986)**	**4.164**
Diferencia o Gap acumulado	**(317)**	**4.667**	**8.822**	**8.822**	**(8.822)**	**(4.164)**	**-**
Gap medio	(318)	3.420	3.419	5.594			
% s/ activo total	(0,66)	7,08	7,08	11,58			

Se consideran saldos sensibles aquellos cuyo vencimiento o repreciación se produce en los próximos doce meses. Este periodo se establece como referencia para cuantificar el efecto de la variación de los tipos de interés sobre el margen de intermediación anual del Grupo.

El Gap que aparece en el cuadro representa la diferencia entre los activos y pasivos sensibles en cada periodo, es decir, el saldo neto expuesto a cambios en los precios. El Gap medio del periodo asciende a 5.933,7 millones de euros, el 11,58% del activo (5.593,5 millones de euros, el 11,58% del activo al 31 de diciembre de 2019).

Con datos al 31 de diciembre de 2020, el impacto en el margen de intereses de la Sociedad ante una subida de 200 puntos básicos en los tipos de interés es de 160,03 millones de euros, un 40,45 % sobre el margen de intereses de los próximos 12 meses y ante una bajada de 200 puntos básicos es de -69,98 millones de euros, un -17,69 % sobre el margen de intereses de los próximos 12 meses (en diciembre de 2019, 90,38 millones de euros y 21,88% ante subidas y -64,58 millones de euros y -15,63% ante bajadas) bajo la hipótesis de mantenimiento de tamaño y estructura del balance y de que los movimientos de los tipos de interés se producen instantáneamente y son iguales para todos los puntos de la curva, con un suelo progresivo que va de menos 100 pb, subiendo 5 pb cada año hasta cero.

Por su parte, el impacto en el valor económico de la Sociedad ante una subida de 200 puntos básicos en los tipos de interés es de 141,58 millones de euros, un 2,27 % sobre el valor económico patrimonial y ante una bajada de 200 puntos básicos es de -47,73 millones de euros, un -0,77 % sobre el valor económico patrimonial (en diciembre de 2019, 28,80 millones de euros y 0,46% ante subidas y 157,36 millones de euros y 2,54% ante bajadas) bajo la hipótesis que los movimientos de los tipos de interés se producen instantáneamente y son iguales para todos los puntos de la curva, con un suelo progresivo que va de menos 100 pb, subiendo 5 pb cada año hasta cero.

3.8 Exposición al riesgo de liquidez

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer o no poder acceder a fondos líquidos suficientes para hacer frente a las obligaciones de pago.

3.8.1 Estrategias y políticas para la gestión del riesgo de liquidez

La gestión y control del riesgo de liquidez se rigen por los principios de autonomía financiera y equilibrio de balance, garantizando la continuidad del negocio y la disposición de los recursos líquidos suficientes para cumplir con los compromisos de pago asociados a la cancelación de los pasivos en sus respectivas fechas de vencimiento sin comprometer la capacidad de respuesta ante oportunidades estratégicas de mercado.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo, previo informe de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, documentados en el “Manual de políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de liquidez”.

Las estrategias de captación de recursos en los segmentos minoristas y la utilización de fuentes alternativas de liquidez a corto, medio y largo plazo, permiten al Grupo disponer de los recursos necesarios para atender la demanda de crédito solvente derivada de la actividad comercial y mantener las posiciones de tesorería dentro de los parámetros de gestión establecidos en el Marco de apetito al riesgo y en el Manual de liquidez.

3.8.2 Procedimientos de medición y control

La medición del riesgo de liquidez considera los flujos de tesorería estimados de los activos y pasivos, así como las garantías o instrumentos adicionales de los que dispone para asegurar fuentes alternativas de liquidez que pudiesen ser requeridas.

Asimismo, se incorpora la evolución prevista para el negocio y las expectativas respecto a los tipos de interés, así como las propuestas de gestión y cobertura, simulando distintos escenarios de comportamiento. Estos procedimientos y técnicas de análisis son revisados con la frecuencia necesaria para asegurar su correcto funcionamiento.

Se realizan previsiones a corto, medio y largo plazo para conocer las necesidades de financiación y el cumplimiento de los límites, que tienen en cuenta las tendencias macroeconómicas más recientes, por su incidencia en la evolución de los diferentes activos y pasivos del balance, así como en los pasivos contingentes y productos derivados. Del mismo modo, se controla el riesgo de liquidez a través del establecimiento de umbrales de tolerancia compatibles con las políticas aprobadas.

Además, la Sociedad está preparada para afrontar eventuales crisis, tanto internas como de los mercados en los que opera, con planes de acción que garanticen liquidez suficiente al menor coste posible.

Al 31 de diciembre de 2020, la liquidez disponible de la Sociedad asciende a 14.959 millones de euros (11.468 millones de euros al 31 de diciembre de 2019), y la capacidad de emisión 8.380 millones de euros (7.307 millones de euros al 31 de diciembre de 2019). Así, la disponibilidad total se sitúa en 23.339 millones de euros (18.775 millones de euros al 31 de diciembre de 2019), con un incremento de 4.564 millones de euros respecto al cierre del pasado año. Durante el año 2020 se atendieron vencimientos mayoristas por un importe nominal de 981 millones de euros: cédulas hipotecarias (427 millones de euros), bonos de titulización propiedad de terceros (54 millones de euros), bonos subordinados (500 millones de euros). Además, se han llevado a cabo recompras de emisiones propias por 34 mil euros, instrumentadas en bonos de Titulización.

En la póliza de garantías ante el BCE figuran activos pignorados por valor descontable de 6.278 millones de euros al 31 de diciembre de 2020 (6.609 millones de euros al 31 de diciembre de 2019), de los que ha dispuesto 5.400 millones de euros, por lo que, mantiene un disponible de 892 millones de euros (4.959 millones de euros al 31 de diciembre de 2019), al que puede acceder para satisfacer sus necesidades de liquidez.

Además de la mencionada póliza, la Sociedad cuenta con muy diversas fuentes de financiación. Así, destaca la amplia base de depósitos minoristas por 32.256 millones de euros (29.386 millones de euros al 31 de diciembre de 2019), de los que el 85% corresponden a saldos estables. Igualmente, cuenta con financiación con colateral de valores por 6.056 millones de euros (5.603 millones de euros al 31 de diciembre de 2019), de los que 394 millones de euros están contratados en entidades centrales de contrapartida. Además, emisiones mayoristas por 3.327 millones de euros (3.808 millones de euros al 31 de diciembre de 2019), caracterizadas por la diversificación de sus vencimientos y depósitos de instituciones financieras del Grupo por 796 millones de euros (736 millones de euros al 31 de diciembre de 2019), así como depósitos del resto de la clientela por 3.242 millones de euros (2.794 millones de euros al 31 de diciembre de 2019), entre otras.

El balance de la Sociedad no presenta concentraciones significativas de riesgo de liquidez en sus activos ni en sus fuentes de financiación.

En relación a otros riesgos contingentes, el Grupo controla la posición de:

- Financiaciones recibidas de fondos de inversión y planes de pensiones con cláusulas que provocan el reembolso en función de rebajas en la calificación crediticia de Ibercaja Banco. A cierre de 2020, no había ningún importe afecto por la rebaja de un escalón en la calificación.
- Derivados pasivos por 67 millones de euros que han requerido la aportación de garantías adicionales por 70 millones, así como derivados activos por 23 millones de euros, por los que se han recibido garantías adicionales por 23 millones de euros. Adicionalmente los realizados por cámara han requerido garantías adicionales por 50 millones de euros
- Financiación con colateral de valores por 633 millones de euros, que ha requerido la aportación de garantías adicionales por 177 millones de euros en efectivo (las garantías incluyen tanto las cesiones como las adquisiciones temporales de activos).
- Financiación del BEI de 405 millones, que requieren una aportación de garantías de 446 millones de euros en renta fija.

Ibercaja Banco ha firmado contratos marco de compensación o “netting”, y sus anexos de intercambio de garantías, con todas las entidades con las que opera en derivados OTC (*over the counter*, por sus siglas en inglés) y en operaciones simultáneas. Su firma es un requisito previo para aquellas entidades con las que se vaya a iniciar este tipo de operativa. Ibercaja Banco participa como miembro directo de las cámaras centrales de compensación de operaciones simultáneas LCH Clearnet y MEFFClear, y en Eurex para la operativa con algunas clases de derivados de tipos de interés, siendo una práctica habitual de mercado que se ha extendido entre los participantes tras la entrada en vigor de la normativa EMIR.

A continuación, se ofrece un desglose de la liquidez disponible:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Efectivo y bancos centrales	7.319.717	3.671.499
Disponible en póliza	891.981	4.982.938
Activos elegibles fuera de póliza	6.421.078	2.432.048
Otros activos negociables no elegibles por el Banco Central	326.665	381.397
Saldo disponible acumulado	**14.959.441**	**11.467.882**

Al 31 de diciembre de 2020, la capacidad de emisión de cédulas hipotecarias asciende a 8.380 millones de euros (7.307 millones de euros al 31 de diciembre de 2019).

El LCR (Ratio de Cobertura de Liquidez) del Grupo Ibercaja al 31 de diciembre de 2020 asciende al 468% (307% al 31 de diciembre de 2019). Seguidamente se presenta un detalle de la composición de los activos líquidos al 31 de diciembre de 2020 bajo los criterios establecidos para el cálculo de la ratio LCR:

	Miles de euros					
	31/12/2020			31/12/2019		
	Saldo Balance	**Ponderación (%)**	**Saldo ponderado**	**Saldo Balance**	**Ponderación (%)**	**Saldo ponderado**
Caja y Bancos Centrales	6.958.365	100	6.958.365	3.350.643	100	3.350.643
Renta Fija catalogada Nivel 1	7.053.254	100	7.053.254	4.293.282	100	4.293.282
Deuda Soberana Estatal	*5.175.852*	*100*	*5.175.852*	*4.033.129*	*100*	*4.033.129*
Deuda Soberana CCAA	*494.132*	*100*	*494.132*	*645.317*	*100*	*645.317*
Deuda Soberana Extranjera	*225.300*	*100*	*225.300*	*210.580*	*100*	*210.580*
SAREB/ICO	*8.698*	*100*	*8.698*	*1.740.939*	*100*	*1.740.939*
FADE/FROB/Bonos Garantizados por el Estado	*190.332*	*100*	*190.332*	-	*100*	-
Adquisicion Temporal de Activos de Renta Fija catalogada Nivel 1	*1.612.849*	*100*	*1.612.849*	*1.625.780*	*100*	*1.625.780*
Repos sobre Renta Fija	*(653.909)*	*100*	*(653.909)*	*(3.962.463)*	*100*	*(3.962.463)*
Cédulas hipotecarias NCC1	-	93	-	-	93	-
ACTIVOS NIVEL 1	**14.011.619**		**14.011.619**	**7.643.925**		**7.643.925**
Bonos de entidades no financieras NCC1	-	85	-	-	85	-
Cédulas Hipotecarias NCC2	128.265	85	109.025	132.917	85	112.980
ACTIVOS NIVEL 2A	**128.265**		**109.025**	**132.917**		**112.980**
Titulizaciones NCC1	-	75	-	-	75	-
Bonos de entidades no financieras NCC 2/3	17.502	50	8.751	21.773	50	10.887
Cédulas hipotecarias NCC3	-	70	-	26.931	70	18.852
Renta variable disponible	118.640	50	59.320	123.918	50	61.959
ACTIVOS NIVEL 2B	136.142		68.071	**172.622**		**91.698**
ACTIVOS LÍQUIDOS	**14.276.026**		**14.188.715**	**7.949.464**		**7.848.603**

Los datos de la ratio LCR para el Grupo Ibercaja son:

	Miles de euros					
	31/12/2020			31/12/2019		
	Saldo Balance	**Ponderación (%)**	**Saldo ponderado**	**Saldo Balance**	**Ponderación (%)**	**Saldo ponderado**
ACTIVOS NIVEL 1 (con límite 70%)	14.011.619	100	14.011.619	7.643.925	100	7.643.925
ACTIVOS NIVEL 2ª	128.265	85	109.025	132.917	85	112.980
ACTIVOS NIVEL 2B	136.142	50	68.071	172.622	53	91.698
ACTIVOS LÍQUIDOS	**14.276.026**		**14.188.715**	**7.949.464**		**7.848.603**
'Depósitos Estables	*27.468.797*	*5*	*1.373.440*	*24.982.087*	*5*	*1.249.104*
'Depósitos No Estables	*4.428.694*	*10*	*442.869*	*4.197.591*	*10*	*419.759*
DEPÓSITOS DE CLIENTES MINORISTAS	31.897.491	6	1.816.309	29.179.678	6	1.668.863
Financiación Mayorista No Garantizada	4.148.392	35	1.436.388	3.422.802	36	1.218.068
Requerimientos Adicionales	3.837.971	7	261.672	3.562.482	6	223.310
SALIDAS BRUTAS			**3.514.369**			**3.110.241**
ENTRADAS- Máximas entradas permitidas (75% salidas)	880.402	55	483.274	1.033.408	53	554.308
SALIDAS NETAS			**3.031.095**			**2.555.933**
RATIO DE COBERTURA DE LIQUIDEZ (LCR)			**468,11%**			**307,07%**

Seguidamente se presenta el desglose por plazos de los vencimientos contractuales de activos y pasivos (gap de liquidez) al 31 de diciembre de 2020 y al 31 de diciembre de 2019:

	Miles de euros						
	A la vista	**Hasta un mes**	**Entre uno y tres meses**	**Entre tres meses y un año**	**Entre uno y cinco años**	**Más de cinco años**	**Total**
ACTIVO							
Depósitos en entidades de crédito	71.500	3.052	45.258	-	-	132.789	252.599
Préstamos a otras instituciones financieras	-	21.188	1.501	152	624	-	23.465
Adquisiciones temporales de valores y préstamos de valores	-	1.443.721	177.136	106.391	-	-	1.727.247
Préstamos (incluye vencido, dudoso, fallido y adjudicado)	-	633.358	989.195	2.302.452	8.993.056	18.153.486	31.071.547
Liquidación de cartera de valores	-	3.000	209.611	215.877	2.394.921	4.756.794	7.580.202
Derivados de cobertura	-	(6.444)	10.569	40.084	63.434	3.585	111.228
Derivados negociación	-	-	-	-	-	-	
Margen de intereses	-	52.151	55.590	283.205	-	-	390.946
Total al 31 de diciembre de 2020	**71.500**	**2.150.026**	**1.488.861**	**2.948.161**	**11.452.035**	**23.046.654**	**41.157.236**
Total al 31 de diciembre de 2019	**39.720**	**2.497.835**	**1.920.971**	**3.209.299**	**9.256.178**	**24.498.431**	**41.422.434**
PASIVO							
Emisiones mayoristas	-	3.052	231.097	331.895	2.441.194	320.189	3.327.426
Depósitos de entidades de crédito	5.473	41.489	-	600	2.290	2.377	52.229
Depósitos de otras instituciones financieras y organismos	772.880	302	175	7.590	120.475	-	901.422
Depósitos de grandes empresas no financieras	73.926	1	-	2.200	-	-	76.127
Financiaciones del resto de la clientela	32.042.075	445.892	623.779	1.937.405	447.335	2.066	35.498.552
Fondos para créditos de mediación	-	14.407	15.714	109.795	276.265	107.244	523.424
Financiaciones con colateral de valores	-	655.634	-	-	5.400.000	-	6.055.634
Otras salidas netas	-	34.839	54.176	284.190	67.273	55.700	496.178
Derivados de cobertura	-	185	1.782	11.884	34.677	(15.773)	32.755
Préstamos formalizados pendientes de desembolso	-	438.065	-	-	-	-	438.065
Compromisos disponibles por terceros	3.288.448	-	-	-	-	-	3.288.448
Garantías financieras emitidas	11.070	2.803	23	86	4.413	1.081	19.477
Total al 31 de diciembre de 2020	**36.193.873**	**1.636.669**	**926.745**	**2.685.645**	**8.793.922**	**472.884**	**50.709.739**
Total al 31 de diciembre de 2019	**31.459.544**	**4.953.445**	**1.346.034**	**5.405.378**	**2.692.473**	**1.308.072**	**47.164.946**
Gap del período 2020	**(36.122.373)**	**513.356**	**562.115**	**262.515**	**2.658.113**	**22.573.770**	
Gap del período 2019	**(31.419.824)**	**(2.455.610)**	**574.937**	**(2.196.079)**	**6.563.705**	**23.190.359**	
Gap acumulado (sin ahorro vista) 2020	**-**	**513.356**	**1.075.471**	**1.337.987**	**3.996.100**	**26.569.870**	
Gap acumulado (sin ahorro vista) 2019	**-**	**(2.455.610)**	**(1.880.673)**	**(4.076.752)**	**2.486.953**	**25.677.312**	

Incluye vencimientos de principal e intereses y no se asumen hipótesis de nuevo negocio.

El vencimiento de los depósitos a la vista no está determinado contractualmente. Se ha consignado en la primera franja temporal (a la vista) aunque en su mayor parte, estos depósitos son estables.

Las financiaciones del resto de la clientela incluyen el derivado implícito en los depósitos estructurados.

Los compromisos de préstamo ascienden a 3.288 millones de euros (2.967 millones de euros al 31 de diciembre de 2019). Si bien estos compromisos son disponibles con carácter inmediato por los clientes, y por tanto tendrían el carácter de “a la vista” de acuerdo a la NIIF 7, en la práctica las salidas de flujos de efectivo se distribuyen en todas las franjas temporales.

En relación a los contratos de garantía financiera emitidos, el importe nominal de la garantía no tiene por qué representar necesariamente una obligación real de desembolso o de necesidades de liquidez, las cuales dependerán de que se cumplan las condiciones para que se deba desembolsar el importe de la garantía comprometida.

El Grupo sólo espera que se produzca una salida de efectivo en relación a contratos de garantía financiera que se han calificado como dudosos y vigilancia especial. El importe que se espera desembolsar de dichos contratos se encuentra registrado dentro de “Provisiones para riesgos y compromisos contingentes”, en el epígrafe de Provisiones (Nota 21), por un importe de 19.477 miles de euros (22.515 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

En los siguientes cuadros se muestran los vencimientos de la financiación mayorista a largo plazo.

Al 31 de diciembre de 2020:

	Miles de euros						
	A la vista	**Hasta 1 mes**	**Entre 1 y 3 meses**	**Entre 3 meses y 1 año**	**Entre 1 y 5 años**	**Más de 5 años**	**Total**
Deuda senior	-	-	-	-	-	-	-
Deuda avalada por el estado	-	-	-	-	-	-	-
Subordinadas y preferentes	-	-	-	-	850.000	-	850.000
Bonos y cédulas hipotecarias y territoriales	-	-	225.000	300.000	1.435.470	165.000	2.125.470
Titulizaciones	-	3.052	6.097	31.895	155.724	155.189	351.956
Pagarés y certificados de depósito	-	-	-	-	-	-	-
Emisiones mayoristas	**-**	**3.052**	**231.097**	**331.895**	**2.441.194**	**320.189**	**3.327.426**
Financiación con colateral de valores a largo plazo	**-**	**-**	**-**	**-**	**5.400.000**	**-**	**5.400.000**
Vencimientos del período	**-**	**3.052**	**231.097**	**331.895**	**7.841.194**	**320.189**	**8.727.426**
Vencimientos acumulados	**-**	**3.052**	**234.148**	**566.043**	**8.407.237**	**8.727.426**	

Las emisiones mayoristas aparecen netas de autocartera. Sin embargo, las cédulas multicedentes figuran por su importe bruto emitido mientras que la autocartera se consigna como liquidez disponible de acuerdo con los criterios de elaboración de los estados LQ de Banco de España.

Al 31 de diciembre de 2019:

	Miles de euros						
	A la vista	**Hasta 1 mes**	**Entre 1 y 3 meses**	**Entre 3 meses y 1 año**	**Entre 1 y 5 años**	**Más de 5 años**	**Total**
Deuda senior	-	-	-	-	-	-	-
Deuda avalada por el estado	-	-	-	-	-	-	-
Subordinadas y preferentes	-	-	-	500.000	350.000	-	850.000
Bonos y cédulas hipotecarias y territoriales	-	-	216.667	210.000	1.119.444	1.006.026	2.552.137
Titulizaciones	-	3.556	6.544	31.598	171.264	192.989	405.951
Pagarés y certificados de depósito	-	-	-	-	-	-	-
Emisiones mayoristas	**-**	**3.556**	**223.211**	**741.598**	**1.640.708**	**1.199.015**	**3.808.088**
Financiación con colateral de valores a largo plazo	**-**	**-**	**-**	**1.650.000**	**-**	**-**	**1.650.000**
Vencimientos del período	**-**	**3.556**	**223.211**	**2.391.598**	**1.640.708**	**1.199.015**	**5.458.088**
Vencimientos acumulados	**-**	**3.556**	**226.766**	**2.618.365**	**4.259.073**	**5.458.088**	**-**

Las emisiones mayoristas aparecen netas de autocartera. Sin embargo, las cédulas multicedentes figuran por su importe bruto emitido mientras que la autocartera se consigna como liquidez disponible de acuerdo con los criterios de elaboración de los estados LQ de Banco de España.

La política de diversificación en el tiempo de los vencimientos de las emisiones mayoristas, va a permitir a la Sociedad cubrir los vencimientos de los próximos ejercicios, manteniendo una holgada posición de liquidez. Así, teniendo en cuenta la liquidez disponible (14.959 millones de euros), la Sociedad podría cubrir el total de los vencimientos de la financiación mayorista a largo plazo (3.327 millones de euros). Además, dispone de una capacidad de emisión de 8.380 millones de euros (disponibilidad total de 23.339 millones de euros).

3.9 Exposición a otros riesgos

3.9.1 Exposición al riesgo de mercado y contraparte

3.9.1.1 Estrategias y políticas para la gestión del riesgo de mercado y contraparte

a) Riesgo de mercado

Se define como la 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,etc), que determinan el valor de dichas posiciones.

La Entidad gestiona el riesgo de mercado tratando de obtener una adecuada rentabilidad financiera en relación al nivel de riesgo asumido, teniendo en cuenta unos determinados niveles de exposición global, exposición por tipos de segmentación (carteras, instrumentos, ratings), estructura de la cartera y objetivos de rentabilidad/riesgo. En su gestión y control se aplican análisis de sensibilidad y simulación de escenarios de estrés para la estimación de su impacto en los resultados y en el patrimonio.

El Consejo de Administración aprueba las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo, previo informe de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, documentados en el “Manual de Políticas de la Dirección de Mercado de Capitales”.

Para la gestión del riesgo de mercado, se dispone de políticas de identificación, medición, seguimiento, control y mitigación así como de políticas de operaciones en lo relativo a su negociación, revaluación de posiciones, clasificación y valoración de carteras, cancelación de operaciones, aprobación de nuevos productos, relaciones con intermediarios y delegación de funciones.

b) Riesgo de contraparte

Se define como la posibilidad de que se produzcan impagos por parte de las contrapartidas en operaciones financieras (renta fija, interbancario, derivados,etc).

El Consejo de Administración aprueba las estrategias, políticas y límites para la gestión de este riesgo, previo informe de la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, documentados en el "Manual de Líneas de Riesgo" de Ibercaja Banco.

Para la gestión del riesgo de contraparte, la Sociedad dispone de políticas de identificación, medición, seguimiento, control y mitigación. Además el "Manual de Líneas de Riesgo de Ibercaja Banco" establece los criterios, métodos y procedimientos para la concesión de líneas de riesgo, la propuesta de límites, el proceso de formalización y documentación de las operaciones, así como los procedimientos de seguimiento y control de los riesgos para entidades financieras, administraciones públicas con rating y sociedades cotizadas y/o calificadas con rating, a excepción de entidades promotoras.

Las líneas de riesgo se establecen básicamente en función de los ratings asignados por las agencias de calificación crediticia, de los informes que emiten dichas agencias y del análisis experto de sus estados financieros.

Para la concesión de operaciones relacionadas con el riesgo de contraparte a las entidades anteriormente mencionadas, serán la Unidad de Gestión de Capital y Balance y los Órganos de Gobierno los encargados de gestionar la asunción de riesgo, atendiendo a los límites fijados para las líneas de crédito.

La Sociedad utiliza para la gestión, control y medición del riesgo de contraparte herramientas especializadas con el objetivo de considerar el consumo de riesgo de cada producto y recoger bajo un mismo aplicativo el cómputo de riesgos a nivel de Grupo.

3.9.1.2 Procedimientos de medición y control

a) Riesgo de Mercado

Las carteras expuestas a Riesgo de Mercado se caracterizan por su elevada liquidez y por la ausencia de materialidad en la actividad de "trading", lo que conlleva que el Riesgo de Mercado asumido por la actividad de negociación sea poco significativo en su conjunto.

La Sociedad monitoriza la evolución de la pérdida esperada de la cartera de gestión dado un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal (1 día ó 10 días) como consecuencia de las variaciones de los factores de riesgo que determinan el precio de los activos financieros a través del indicador VaR (valor en riesgo).

El cálculo del VaR se lleva a cabo con diferentes metodologías:

- El VaR paramétrico asume normalidad de las variaciones relativas de los factores de riesgo para el cálculo de la pérdida esperada de la cartera dado un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal (1 día ó 10 días).
- El VaR paramétrico diversificado tiene en cuenta la diversificación ofrecida por las correlaciones de los factores de riesgo (tipos de interés, tipos de cambio, cotización acciones...). Es la medida estándar.
- El VaR paramétrico no diversificado asume ausencia de diversificación entre dichos factores (correlaciones igual a 1 ó –1 según los casos), y es útil en periodos de estrés o cambios de las correlaciones de los factores de riesgo.
- El VaR Simulación Histórica utiliza las variaciones relativas realizadas del último año de los factores de riesgo para generar los escenarios en los que se evalúa la potencial pérdida de la cartera dado un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal.

- El VaR Shortfall mide, dado un VaR calculado al 99% y con un horizonte temporal de 1 día, la pérdida esperada en el 1% de los peores resultados más allá del VaR. Proporciona una medida de las pérdidas en caso de ruptura del VaR.

- En cualquier caso, el impacto en términos absolutos del VaR se relativiza sobre los recursos propios.

Así, al 31 de diciembre de 2020, la medición de VaR presenta los siguientes valores:

Miles de euros Nivel de conf.:99%	VaR paramétrico Diversificado	VaR paramétrico vs *RR.PP.*	VaR paramétrico no Diversificado	VaR paramétrico no Diversificado vs *RR.PP.*	VaR Simulación Histórica	VaR Simulación Histórica vs RR.PP.	VaR Shortfall	VaR Shortfall vs RR.PP.
Horizonte temp.: 1 día	(5.422)	0,16%	(9.831)	0,29%	(4.411)	0,13%	(5.430)	0,16%
Horizonte temp.: 10 días	(17.147)	0,51%	(31.089)	0,93%				

El cálculo al 31 de diciembre de 2019 del VaR, presentó los siguientes valores:

Miles de euros Nivel de conf.:99%	VaR paramétrico Diversificado	VaR paramétrico vs *RR.PP.*	VaR paramétrico no Diversificado	VaR paramétrico no Diversificado vs *RR.PP.*	VaR Simulación Histórica	VaR Simulación Histórica vs RR.PP.	VaR Shortfall	VaR Shortfall vs RR.PP.
Horizonte temp.: 1 día	(29.832)	0,90%	(51.035)	1,53%	(71.550)	2,15%	(85.077)	2,55%
Horizonte temp.: 10 días	(94.337)	2,83%	(161.387)	4,84%				

Asimismo, y complementando el análisis del VaR, se han realizado pruebas de estrés que analizan el impacto de diferentes escenarios de los factores de riesgo sobre el valor de la cartera objeto de medición.

b) Riesgo de contraparte

Los límites autorizados por el Consejo de Administración se establecen por volumen de inversión ponderado por la calidad crediticia del acreditado, el plazo de la inversión y el tipo de instrumento.

Además, se observan los límites legales a la concentración y grandes exposiciones en aplicación del Reglamento (UE) Nº 575 / 2013.

Los sistemas de seguimiento aseguran que los riesgos consumidos se encuadran en todo momento dentro de los límites establecidos. Incorporan controles sobre las variaciones producidas en los ratings, y en general de la solvencia de los acreditados.

Entre las técnicas de mitigación del riesgo de contraparte figuran los contratos marco de compensación o «netting», los contratos de garantías, la reducción de carteras en casos de eventos crediticios adversos, la reducción de las líneas de riesgo en caso de bajadas de rating o noticias negativas de alguna compañía y el seguimiento puntual de la información financiera de las compañías.

Con aquellas entidades con las que se acuerde una compensación de riesgos y un acuerdo de aportación de garantías, de conformidad con los requisitos exigidos por el Banco de España, el riesgo se podrá computar por la posición neta resultante.

3.9.2 Gestión del riesgo de tipo de cambio

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de las fluctuaciones adversas en los tipos de cambio de las monedas en las que están denominados los activos, pasivos y operaciones fuera de balance de la Sociedad.

La Sociedad no mantiene posiciones significativas en moneda extranjera de carácter especulativo. Tampoco mantiene posiciones abiertas en moneda extranjera de carácter no especulativo de importe significativo.

La política de la Sociedad es limitar este tipo de riesgo, mitigándolo con carácter general, en el momento en que se presente mediante la contratación de operaciones simétricas activas o pasivas o a través de derivados financieros que permitan su cobertura.

3.9.3 Exposición a deuda soberana

A continuación se detalla la siguiente información sobre la exposición a deuda soberana, que incluye todas las posiciones con entidades públicas, al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

- Desglose del valor en libros de la exposición por países:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
España	11.149.836	10.730.565
Italia	1.025.440	1.031.382
Portugal	89.445	52.617
Francia	23.494	22.760
Estados Unidos	-	-
Resto	10.694	6.646
Total importe bruto	**12.298.909**	**11.843.970**
(Pérdidas por deterioro)	*(821)*	*(2.229)*
Total importe neto	**12.298.088**	**11.841.741**
del que: de la compañía de seguros	4.893.693	5.257.410

- Desglose del valor en libros de la exposición por cartera en la que se encuentran registrados los activos:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Activos financieros mantenidos para negociar	-	-
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	7.416	7.504
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	4.838.244	5.723.384
Activos financieros a coste amortizado	7.453.249	6.113.082
	12.298.909	**11.843.970**
del que: de la compañía de seguros	4.893.693	5.257.410

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

- Desglose del plazo a vencimiento residual de la exposición por cartera en la que se encuentran registrados los activos:

	Miles de euros					
	2020					
	Hasta 3 meses	**De 3 meses a 1 año**	**De 1 a 3 años**	**De 3 a 5 años**	**Más de 5 años**	**Total**
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-	1.347	6.069	-	**7.416**
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	51.287	458.161	835.536	717.024	2.776.236	**4.838.244**
Activos financieros a coste amortizado	9.330	251.571	264.504	1.885.920	5.041.924	**7.453.249**
Total	**60.617**	**709.732**	**1.101.387**	**2.609.013**	**7.818.160**	**12.298.909**
del que: de la compañía de seguros	57.254	458.161	807.711	724.223	2.846.344	4.893.693

	Miles de euros					
	2019					
	Hasta 3 meses	**De 3 meses a 1 año**	**De 1 a 3 años**	**De 3 a 5 años**	**Más de 5 años**	**Total**
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-	-	5.612	1.892	**7.504**
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	306.219	504.136	1.027.786	823.322	3.061.921	**5.723.384**
Activos financieros a coste amortizado	134.545	95.109	489.323	396.816	4.997.289	**6.113.082**
Total	**440.764**	**599.245**	**1.517.109**	**1.225.750**	**8.061.102**	**11.843.970**
del que: de la compañía de seguros	180.313	504.136	982.417	812.324	2.778.220	5.257.410

- Otra información

  - Valor razonable. El valor razonable de los instrumentos incluidos en la cartera de activos financieros mantenidos para negociar, en la cartera de activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados y en la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global coincide con el valor en libros indicado anteriormente.

    En la Nota 26 se indica la metodología de valoración de la cartera de activos financieros a coste amortizado, en la que se observa que el valor razonable detallado no difiere significativamente del valor en libros. El valor razonable asociado al riesgo soberano se obtiene mediante técnicas de valoración de nivel 1 (la descripción de las mismas se detalla en la Nota 26).

  - El efecto de una variación de 100 puntos básicos en el tipo de interés tendría un efecto en el valor razonable del -5,85% (-6,76%.en el ejercicio 2019).

3.9.4 Gestión del Riesgo reputacional

El riesgo reputacional se define como el impacto desfavorable que un evento puede causar en la reputación corporativa de las entidades que forman parte del Grupo. Está asociado a una percepción negativa por parte de los grupos de interés (clientes, empleados, sociedad en general, reguladores, accionistas, proveedores, contrapartes, inversores, analistas de mercado…) que afecta a la capacidad del Grupo para mantener las relaciones comerciales existentes o establecer nuevas.

La gestión de dicho riesgo tiene como objetivo proteger uno de los principales activos intangibles como es la reputación corporativa, evitando la aparición de eventos que puedan tener un efecto negativo sobre la misma.

El riesgo reputacional tiene una estrecha relación con el resto de riesgos por el efecto amplificador que puede provocar sobre ellos. En la mayoría de las ocasiones el riesgo reputacional surge por la materialización de otros riesgos que pueden afectan a cualquiera de las entidades del Grupo, especialmente con el riesgo regulatorio o de incumplimiento normativo (imposición de sanciones, especialmente en caso de que fueran objeto de difusión pública). Por ello, se ha dotado de políticas y procedimientos dirigidos a velar por el cumplimiento de la normativa aplicable, ya sea interna o externa.

Además, y como función clave de control, para mitigar el riesgo de sufrir eventuales impactos negativos derivados de incumplimientos regulatorios, la Sociedad y diversas entidades financieras del Grupo cuentan con una función de verificación del cumplimiento normativo, con competencias de supervisión en ámbitos especialmente relevantes como son la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, la protección del inversor en la comercialización de instrumentos financieros y prestación de servicios de inversión (MIFID), las normas de conducta en el ámbito del Mercados de Valores, la normativa sobre comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado, etc.

El Grupo concede, por tanto, la máxima relevancia a la gestión de la reputación corporativa como método para prevenir, evitar y/o gestionar posibles riesgos reputacionales, y por su impacto positivo en la generación de valor. Se elaboran métricas de reputación, con mediciones periódicas recurrentes, para el seguimiento de la percepción sobre la Sociedad de la población en general, clientes y empleados, así como la evolución del Grupo en Redes Sociales. Los resultados son la base para identificar puntos fuertes, áreas de mejora, posibles focos de riesgo reputacional y elaborar los planes de acción de mejora de la reputación.

Durante el año 2020 ha continuado la medición del riesgo reputacional de la Sociedad, identificando puntos fuertes y áreas de mejora y continuando con planes de acción de mejora de la reputación que involucran a las principales áreas de la Sociedad.

4. Distribución de los resultados y beneficio por acción

4.1 Distribución de los resultados

La propuesta de distribución del resultado de Ibercaja Banco, S.A. del ejercicio 2020, que el Consejo de Administración propondrá para su aprobación a la Junta General de Accionistas, y la que fue aprobada del ejercicio 2019 son las siguientes:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Distribución		
A dividendos:	3.849	17.500
A ganancias acumuladas:		
Reserva legal	-	-
Reserva voluntaria	*4.122*	*54.693*
Resultado del ejercicio	**7.971**	**72.193**

Como consecuencia de los impactos económicos generados por el Covid-19, y con el objetivo de preservar el capital regulatorio de las entidades de crédito, el Banco Central Europeo emitió una recomendación, con fecha 27 de marzo de 2020, en la que instaba a los bancos europeos bajo su supervisión, entre los que se encuentra Ibercaja Banco, a que, al menos hasta el 1 de octubre de 2020, se abstuvieran de repartir dividendos o de contraer compromisos irrevocables de repartirlos respecto de los ejercicios 2019 y 2020, así como de recomprar acciones para remunerar a los accionistas. Dicha recomendación fue actualizada con fecha 27 de julio de 2020, extendiendo la mencionada limitación hasta el 1 de enero de 2021.

Posteriormente, con fecha 15 de diciembre de 2020, el Banco Central Europeo modificó nuevamente su recomendación, instando a las entidades de crédito a que, hasta el 30 de septiembre de 2021, sean muy prudentes al decidir los importes de los dividendos o al recomprar acciones para remunerar a los accionistas. Asimismo, en dicha recomendación, insta a que las entidades de crédito que se propongan aplicar medidas de reparto dividendos o recompra de acciones para remunerar a los accionistas, se pongan en contacto con sus equipos conjuntos de supervisión, en el marco del diálogo supervisor, para examinar la prudencia de esas medidas.

La Junta General de Accionistas de Ibercaja Banco celebrada el día 30 de marzo de 2020 aprobó la distribución de un dividendo con cargo a resultados del ejercicio 2019 por importe de 17.500 miles de euros. No obstante, debido a la situación descrita anteriormente, la Junta General de Accionistas firmó un acuerdo el 3 de abril de 2020, por el que se condicionaba el abono del importe del resultado del ejercicio destinado a dividendos a un nuevo acuerdo de este órgano de gobierno, que debería tener lugar una vez las incertidumbres causadas por la situación de la pandemia hubieran desaparecido. Con fecha 7 de octubre de 2020 la Junta General Extraordinaria de Ibercaja Banco, S.A., celebrada por escrito y sin sesión, autorizó nuevamente, teniendo en cuenta que el reparto de dividendos fue aprobado por la Junta General Ordinaria celebrada el día 30 de marzo, la distribución a los socios del dividendo del ejercicio 2019 por importe de 17.500 miles de euros el cual fue abonado con fecha 13 de octubre de 2020.

Adicionalmente, y siguiendo las recomendaciones del Banco Central Europeo mencionadas anteriormente, el Consejo de Administración propondrá a la Junta General de Accionistas que acuerde la distribución de un dividendo con cargo a resultados de 2020 por importe de 3.849 miles de euros.

4.2 Beneficio por acción

Beneficio básico por acción: se determina dividiendo el resultado neto atribuido al Grupo en el ejercicio entre el número medio ponderado de las acciones en circulación, excluido el número medio de acciones propias mantenidas, durante ese periodo.

Beneficio diluido por acción: para su cálculo, tanto el importe del resultado atribuible a los accionistas ordinarios, como el promedio ponderado de las acciones en circulación, neto de las acciones propias, se ajustan por todos los efectos dilutivos inherentes a las acciones ordinarias potenciales (opciones sobre acciones, warrants y deuda convertible).

A continuación, se detalla información al 31 de diciembre de 2020 y 2019 sobre el beneficio básico y diluido por acción:

	31/12/2020	31/12/2019
Numerador del beneficio por acción		
Resultado atribuido a la entidad dominante (miles de euros)	23.602	83.989
Resultado ajustado (miles de euros)	23.602	83.989
Denominador del beneficio por acción		
Número medio ponderado de acciones	214.427.597	737.865.930
Beneficio básico y diluido por acción (euros)	**0,11 €**	**0,11 €**

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existen efectos dilusivos en el cálculo del beneficio por acción.

5. Información sobre el Consejo de Administración y la Alta Dirección

En el marco de la Circular 4/2017 del Banco de España, el "personal clave de la administración y dirección" de Ibercaja Banco, entendido como aquellas personas que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la Sociedad, directa o indirectamente, está integrado por los miembros del Consejo de Administración y la Alta Dirección. Por sus cargos, este colectivo de personas se considera "parte vinculada" y, como tal, sujeta a unos requerimientos de información que se recogen en esta Nota.

También constituyen partes vinculadas el conjunto de personas que mantienen con "el personal clave de la administración y dirección" determinadas relaciones de parentesco o afectividad, como también aquellas sociedades controladas, con influencia significativa o con poder de voto importante del personal clave o de personas de su entorno familiar. De las transacciones del Grupo Ibercaja Banco con partes vinculadas se informa en la Nota 43.

5.1 Remuneración al Consejo de Administración

Las remuneraciones y otras prestaciones devengadas en 2020, a favor de las personas que han integrado el Consejo de Administración de la Sociedad, en su condición de Consejeros, o de Secretario del Consejo de Administración, se detallan a continuación por concepto retributivo de manera individualizada:

		Miles de euros						
Miembros del Consejo de Administración	**Cargo**	**Retribución**		**Dietas**	**Primas Seguros de vida**	**Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo**	**Otros conceptos**	**Total**
		Fija	**Variable**					
José Luis Aguirre Loaso	Presidente	360,9	-	28,0	13,8	-	6,7	409,4
Jesús Bueno Arrese	Vicepresidente 1º	-	-	42,0	31	-	4,3	77,3
Victor Iglesias Ruiz	Consej. Delegado	395,2	139,2	28,0	1,6	-	5,5	569,5
Jesús Solchaga Loitegui	Vocal	-	-	28,7	-	30,4	4,2	63,3
Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	-	-	17,5	6,5	19,0	1,8	44,8
Vicente Cóndor López	Vocal	-	-	44,8	4,8	45,6	3,0	98,2
Jesús Tejel Giménez	Vocal	-	-	41,3	3,4	26,6	5,5	76,8
Félix Longás Lafuente	Vocal	-	-	27,3	3,7	-	6,7	37,7
Emilio Jiménez Labrador	Vocal	-	-	42,7	-	-	0,6	43,3
Enrique Arrufat Guerra	Vocal	-	-	18,2	4,9	-	6,7	29,8
María Pilar Segura Bas	Vocal	-	-	23,1	2,3	-	5,5	30,9
Jesús Barreiro Sanz	Secretario no Cons.	-	-	52,5	5,1	-	6,7	64,3

Las remuneraciones y otras prestaciones devengadas en 2019, a favor de las personas que han integrado el Consejo de Administración de la Sociedad, en su condición de Consejeros, o de Secretario del Consejo de Administración, se detallan a continuación por concepto retributivo de manera individualizada:

		Miles de euros						
Miembros del Consejo de Administración	**Cargo**	**Retribución**		**Dietas**	**Primas Seguros de vida**	**Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo**	**Otros conceptos**	**Total**
		Fija	**Variable**					
José Luis Aguirre Loaso	Presidente	358,0	-	26,6	12,6	-	6,7	403,9
Jesús Bueno Arrese	Vicepresidente 1º	-	-	42,7	27,8	-	4,2	74,7
Victor Iglesias Ruiz	Consej. Delegado	389,6	118,7	26,6	1,5	-	5,5	541,9
Jesús Solchaga Loitegui	Vocal	-	-	20,3	-	30,4	5,5	56,2
Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	-	-	31,5	5,9	45,6	1,8	84,8
Vicente Cóndor López	Vocal	-	-	43,4	4,4	45,6	3,0	96,4
Jesús Tejel Giménez	Vocal	-	-	26,6	3,2	-	5,5	35,3
Félix Longás Lafuente	Vocal	-	-	19,6	3,5	-	6,7	29,8
Emilio Jiménez Labrador	Vocal	-	-	28,0	-	-	0,6	28,6
Enrique Arrufat Guerra	Vocal	-	-	16,8	4,3	-	6,7	27,8
María Pilar Segura Bas	Vocal	-	-	18,2	2,2	-	5,4	25,8
Jesús Barreiro Sanz (1)	Secretario no Cons.	-	-	52,5	4,7	-	6,7	63,9
Jorge Simón Rodríguez (2)	Vocal	-	-	7,7	1,9	-	0,4	10,0
Juan María Pemán Gavín (2)	Vocal	-	-	21,7	2,3	-	0,4	24,4

(1) Consejero de la Sociedad que ceso como vocal el 29 de agosto de 2019. No obstante, continúa desempeñando el cargo de Secretario del Consejo de Administración de sus comisiones como Secretario no consejero.
(2) Consejero de la Sociedad que cesó en el ejercicio de su cargo el 29 de agosto de 2019.

En relación con las dietas por asistencia a percibir por el consejero dominical designado por la fundación accionista Fundación Ordinaria Caja Badajoz, se hace constar que:

- Con carácter general, las dietas de asistencia se imputan, a efectos de la información anterior, al consejero dominical designado a propuesta de la referida fundación accionista, si bien en aplicación de la legislación sectorial que les es aplicable, y en la medida en que el consejero forma parte de los órganos de administración o dirección de las mismas, han sido abonadas directamente a la fundación accionista.

En el apartado “Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo” se computan los importes brutos devengados por los Presidentes de las comisiones internas del Consejo de Administración.

En el apartado “Otros conceptos” se incluyen las primas de seguros distintos del seguro de vida (salud y accidentes).

La Sociedad no tiene contraídas obligaciones en materia de compromisos por pensiones con los miembros antiguos y actuales del Consejo de Administración por su condición de Consejeros.

5.2 Remuneraciones a la Alta Dirección

A efectos de la elaboración de las cuentas anuales, se ha considerado como personal de Alta Dirección a quien han desempeñado el cargo de Consejero Delegado así como a los empleados del equipo directivo (Comité de Dirección) de Ibercaja Banco, S.A.

Al 31 de diciembre de 2020, el Comité de Dirección (incluyendo el Consejero Delegado) está formado por 12 personas, colectivo identificado como Alta Dirección.

En el cuadro siguiente se muestran las remuneraciones devengadas por la Alta Dirección, tal y como se ha definido anteriormente, en los ejercicios 2020 y 2019:

	Retribuciones a corto plazo		**Prestaciones post-empleo**		**Total**	
Miles de euros	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**
Alta Dirección	2.626	2.417	184	150	**2.810**	**2.567**

En el ejercicio no se han registrado remuneraciones en materia de pensiones o primas de seguro de vida a los antiguos miembros de la Alta Dirección.

5.3 Deberes de lealtad de los Administradores

Al 31 de diciembre de 2020, y en relación con los requerimientos de los artículos 229 y 230 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, los miembros del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, así como las personas a ellos vinculadas a las que se refiere el artículo 231 de la mencionada Ley, han confirmado que no desarrollan actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la Sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la misma.

5.4 Transacciones con accionistas significativos

Durante los ejercicios de 2020 y 2019, no se han realizado operaciones ajenas al tráfico o que no se realicen en condiciones normales con los accionistas, significativos, a excepción de las que se detallan a continuación:

- Contrato de prestación de servicios (asesoramiento jurídico, fiscal, tecnológico, marketing, comunicación…) formalizado con la Fundación Bancaria Ibercaja por importe de 142.867 euros (247.794 euros al 31 de diciembre de 2019).
- Alquiler de inmuebles propiedad de Ibercaja Banco utilizados por la Fundación Bancaria Ibercaja para la realización de sus actividades por importe de 149.559 euros (134.630 euros al 31 de diciembre de 2019).
- Contrato de prestación de servicios (uso y gestión de instalaciones, patrimonio artístico…) por la Fundación Bancaria Ibercaja a Ibercaja Banco por importe de 1.028.627 euros (860.437 euros al 31 de diciembre de 2019).

Todas las operaciones a formalizar con las fundaciones accionistas son previamente informadas por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y sometidas a la aprobación del Consejo de Administración.

6. Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

El desglose del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Efectivo	239.019	227.234
Saldos en efectivo en bancos centrales	7.079.491	3.444.265
Otros depósitos a la vista	254.099	257.703
	7.572.609	**3.929.202**

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2020 ha sido del -0,32% (-0,57% durante el ejercicio 2019).

7. Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar

7.1 Composición del saldo y riesgo de crédito máximo - saldos deudores

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2020 y 2019, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumento:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Por áreas geográficas		
España	4.869	7.268
Resto de países de la Unión Económica Monetaria	518	1.562
Resto del mundo	116	133
	5.503	**8.963**
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	2.138	5.115
Administraciones Públicas residentes	-	-
Otros sectores residentes	3.365	3.848
	5.503	**8.963**
Por tipos de instrumentos		
Valores representativos de deuda	-	-
Derivados no negociados en mercados organizados	5.503	8.963
	5.503	**8.963**

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

7.2 Composición del saldo - saldos acreedores

A continuación se presenta un desglose de los pasivos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2020 y 2019, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumento:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Por áreas geográficas		
España	4.001	7.163
Resto de países de la Unión Económica Monetaria	436	714
Resto del mundo	1.193	1.592
	5.630	**9.469**
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	5.553	9.469
Otros sectores residentes	77	-
Otros sectores no residentes	-	-
	5.630	**9.469**
Por tipos de instrumentos		
Derivados no negociados en mercados organizados	5.630	9.469
De los que: derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos	-	-
	5.630	**9.469**

7.3 Derivados financieros mantenidos para negociar

A continuación se presentan los desgloses, por tipos de producto, del valor razonable y nocional de los derivados financieros mantenidos para negociar al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros			
	Valor razonable			
	Saldos deudores		Saldos acreedores	
	2020	2019	2020	2019
Compra-venta de divisas no vencidas	**400**	**157**	**-**	**-**
Opciones sobre valores / índices	**-**	**-**	**377**	**387**
Opciones sobre tipos de interés	**5**	**12**	**494**	**707**
Otras operaciones sobre tipos de interés	**5.098**	**8.794**	**4.759**	**8.375**
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	5.098	8.794	4.759	8.375
	5.503	**8.963**	**5.630**	**9.469**

	Miles de euros	
	Nocional	
	2020	2019
Compra-venta de divisas no vencidas	**26.148**	**40.882**
Opciones sobre valores / índices	**7.550**	**10.259**
Opciones sobre tipos de interés	**-**	**-**
Derivados implícitos sobre valores / índices	**-**	**-**
Otras operaciones sobre tipos de interés	**152.396**	**239.538**
Derivados implícitos sobre tipos de interés	-	-
Derivados mercado mayorista	84.845	127.797
Distribución de derivados	67.551	111.741
	186.094	**290.679**

Adicionalmente a los saldos detallados en el cuadro anterior, el nocional de las opciones sobre valores (saldos acreedores) derivadas de la garantía de rentabilidad otorgada por el Grupo a Fondos de Inversión comercializados por el mismo asciende al 31 de diciembre de 2020 a 811.107 miles de euros (1.025.238 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

8. Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2020 y 2019, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumentos:

	Miles de euros	
	2020	2019
Por áreas geográficas		
España	827.953	309.683
Resto de países de la Unión Económica Monetaria	-	40.145
Resto de Europa	28.009	28.288
Total importe bruto	**855.962**	**378.116**
Cambios acumulados negativos en el valor razonable debidos al riesgo de crédito por exposiciones dudosas	(2.241)	(2.231)
Total importe neto	**853.721**	**375.885**
De los cuales: instrumentos de patrimonio afectos a la actividad aseguradora	*824.170*	*284.905*
De los cuales: valores representativos de deuda afectos a la actividad aseguradora	*28.009*	*68.433*
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	28.009	68.433
Otros sectores residentes	827.953	309.683
	855.962	**378.116**
Por tipo de instrumentos		
Valores representativos de deuda	28.009	78.783
Créditos y préstamos	3.783	14.428
Acciones	-	-
Participaciones en el patrimonio de Fondos de Inversión	824.170	284.905
	855.962	**378.116**

El Grupo clasifica en esta cartera los activos financieros cuyas condiciones contractuales no dan lugar a flujos de efectivo que consistan solamente en pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente (test SPPI), así como los activos de renta variable (participaciones en fondos de inversión) que se gestionan conjuntamente con pasivos por contratos de seguro ("Unit linked") valorados por su valor razonable, que componen la práctica totalidad del saldo.

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

En el ejercicio 2020, el Grupo, sobre la base del último Plan de Negocio aprobado por la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB), ha disminuido el valor de la deuda subordinada que mantiene en esta entidad por importe de 10.350 miles de euros, que se han registrado con cargo al epígrafe "Ganancias/pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Al 31 de diciembre de 2020 la disminución en el valor razonable de dicho instrumento financiero asciende a 20.371 miles de euros, reduciendo a cero el importe en libros de dicho activo (importe en libros de 10.350 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2020 ha sido del 0,24% (0,38% durante el ejercicio 2019).

9. Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados

A continuación, se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2020 y 2019, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumentos:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Por áreas geográficas		
España	5.473	5.612
Resto de países de la Unión Económica Monetaria	3.129	3.327
	8.602	**8.939**
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	1.186	1.435
Administraciones Públicas residentes	5.473	5.612
Administraciones Públicas no residentes	1.943	1.892
Otros sectores residentes	-	-
Otros sectores no residentes	-	-
	8.602	**8.939**
Por tipo de instrumentos		
Valores representativos de deuda	8.602	8.939
Participaciones en el patrimonio de Fondos de Inversión	-	-
	8.602	**8.939**

El Grupo clasifica en esta cartera los activos de renta fija que se gestionan conjuntamente con pasivos por contratos de seguro ("Unit linked") valorados por su valor razonable.

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

10. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global

10.1 Composición del saldo y riesgo de crédito máximo

A continuación, se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2020 y 2019, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipos de instrumentos:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Por áreas geográficas		
España	5.205.938	6.185.832
Resto de países de la Unión Económica Monetaria	1.306.002	1.326.637
Resto de Europa	165.522	208.201
Resto del mundo	352.478	373.759
Total importe bruto	**7.029.940**	**8.094.429**
(Pérdidas por deterioro)	(6.612)	(7.999)
Total importe neto	**7.023.328**	**8.086.430**
De los cuales: instrumentos de patrimonio afectos a la actividad aseguradora	*30.417*	*27.285*
De los cuales: valores representativos de deuda afectos a la actividad aseguradora	*6.504.697*	*6.939.326*
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	616.258	630.981
Administraciones Públicas residentes	4.418.272	5.303.196
Administraciones Públicas no residentes	419.972	420.188
Otros sectores residentes	497.111	564.268
Otros sectores no residentes	1.078.327	1.175.796
Total importe bruto	**7.029.940**	**8.094.429**
Por tipos de instrumentos		
Valores representativos de deuda:	6.676.068	7.696.598
Deuda Pública del Estado	*4.264.454*	*5.042.960*
Otras Administraciones Públicas	*153.817*	*260.808*
Deuda Pública extranjera	*419.972*	*419.616*
Emitidos por entidades financieras	*603.447*	*625.411*
Otros valores de renta fija	*1.234.378*	*1.347.803*
Otros instrumentos de patrimonio:	353.872	397.831
Acciones de sociedades españolas cotizadas	*74.373*	*67.878*
Acciones de sociedades españolas no cotizadas	*136.796*	*184.649*
Acciones de sociedades extranjeras cotizadas	*84.606*	*103.281*
Acciones de sociedades extranjeras no cotizadas	*45*	*45*
Participaciones en el patrimonio de Fondos de Inversión	*48.583*	*33.234*
Participaciones en el patrimonio de Fondos de Capital Riesgo	*9.469*	*8.744*
Total importe bruto	**7.029.940**	**8.094.429**

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

En el ejercicio 2019, la Sociedad, sobre la base del último Plan de Negocio aprobado por la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB), disminuyó el valor de la participación que mantenía en esta entidad por importe de 7.147 miles de euros, registrándose con cargo al patrimonio neto. Al 31 de diciembre de 2019 la disminución en el valor razonable de dicha participación ascendía a 48.629 miles de euros, encontrándose dicha participación totalmente deteriorada, desde entonces.

La totalidad de las pérdidas por deterioro que se detallan en el cuadro anterior están relacionadas con la cobertura del riesgo de crédito de valores representativos de deuda, las cuales tienen carácter reversible.

Dentro de este epígrafe se incluye un saldo de 113.717 miles de euros (160.440 miles de euros al 31 de diciembre del 2019) correspondiente a la participación en la sociedad Caser. A este respecto, con fecha 24 de enero de 2020, Ibercaja Banco, S.A. suscribió con Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG un contrato de compraventa sobre una parte de su participación accionarial en la sociedad Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. ("Caser"), que representa un 4,45% del capital social y derechos de voto de dicha sociedad. Con fecha 25 de junio de 2020, Ibercaja obtuvo las autorizaciones regulatorias pertinentes para formalizar la referida compraventa, materializándose la misma por un precio final de 53 millones de euros. El registro de esta transacción ha supuesto una reclasificación entre masas del Patrimonio Neto, desde el epígrafe "Otro resultado global acumulado" a "Otras reservas" por un importe de 32 millones de euros. Ibercaja mantiene en Caser una participación accionarial del 9,5%.

El impacto positivo de esta venta en el ratio Common Equity Tier 1 (CET1) fully-loaded de Ibercaja ha sido de 24 puntos básicos.

Adicionalmente, Ibercaja ha formalizado a la misma fecha con Caser (a través del operador de bancaseguros vinculado, Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.U.), un acuerdo de novación modificativa de su contrato de distribución de seguros de no vida.

Esta novación ha supuesto para Ibercaja, además del mantenimiento íntegro de las comisiones de distribución, el cobro de una comisión fija inicial no revisable y no ajustable por circunstancia o hecho alguno de 70 millones de euros como contraprestación complementaria por la realización de actividades de mediación de seguros así como el cobro del pago variable por el cumplimiento total del Plan de Negocio del anterior contrato de agencia, el cual queda liquidado con la firma de este nuevo acuerdo.

El criterio contable aplicado en los Estados financieros Intermedios Resumidos Consolidados al 30 de junio de 2020 fue reconocer 53 millones de euros en el epígrafe “Otros ingresos de explotación” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, de acuerdo con un razonable criterio interpretativo de la norma aplicable (NIIF 15) sustentado por informes de expertos externos y con la conformidad del auditor externo.

No obstante, la aplicación de la norma a este caso concreto es de una cierta complejidad técnica, admitiendo distintas interpretaciones, de tal forma que, siguiendo la interpretación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, se ha pasado a reconocer sólo 15 millones de euros en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de cierre de ejercicio (ver Nota 36). El resto de la cuantía de la comisión fija inicial, ya abonada, es decir 55 millones de euros, se está devengando en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en base a lo establecido para tal caso en la referida norma.

Por último, la firma de este contrato supondrá cobros adicionales por participación en el resultado del negocio de hasta 50 millones de euros en los próximos 10 años. Dichos cobros se registrarán como ingreso en el momento de su devengo.

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2019 ha sido del 2,01% (1,80% durante el ejercicio 2019), que incluye el efecto de las correcciones de ingresos por operaciones de cobertura de riesgo de tipo de interés.

10.2 Valores representativos de deuda deteriorados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existen valores representativos de deuda deteriorados.

10.3 Cobertura del riesgo de crédito y otros

A continuación, se presenta el movimiento de las pérdidas por deterioro registradas para la cobertura del riesgo de crédito de los valores representativos de deuda incluidos en esta cartera durante los ejercicios 2020 y 2019:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Saldo al inicio del periodo	**7.999**	**10.874**
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	10.903	8.745
Reversión de provisiones con abono a resultados	(9.603)	(9.987)
Utilizaciones	(3.257)	(1.956)
Diferencias de cambio y otros movimientos	570	323
Saldo al final del periodo	**6.612**	**7.999**
De los que:		
- Determinados individualmente	-	1.748
- Determinados colectivamente	6.612	6.251

Las pérdidas por deterioro indicadas en esta Nota se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada dentro del epígrafe “Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación – Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global)”.

11. Activos financieros a coste amortizado

A continuación, se detallan las partidas que integran los saldos de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Valores representativos de deuda (Nota 11.2)	8.474.312	7.218.228
Préstamos y anticipos	31.252.513	32.550.540
Entidades de crédito (Nota 11.3)	311.651	643.792
Clientela (Nota 11.4)	30.940.862	31.906.748
	39.726.825	**39.768.768**

11.1 Composición del saldo y riesgo de crédito máximo

A continuación, se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2020 y 2019, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumentos:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Por áreas geográficas		
España	39.304.955	38.947.449
Resto de países de la Unión Económica Monetaria	70.310	73.007
Resto del mundo	996.660	1.390.700
Total importe bruto	**40.371.925**	**40.411.156**
(Pérdidas por deterioro)	(645.100)	(642.388)
Total importe neto	**39.726.825**	**39.768.768**
De los cuales: valores representativos de deuda afectos a la actividad aseguradora	*160.465*	*186.262*
De los cuales: préstamos y anticipos afectos a la actividad aseguradora	*28.428*	*43.811*
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	377.111	726.904
Administraciones Públicas residentes	6.726.092	5.422.601
Administraciones Públicas no residentes	727.157	691.484
Otros sectores residentes	32.387.036	33.349.874
Otros sectores no residentes	154.529	220.293
Total importe bruto	**40.371.925**	**40.411.156**
Por tipos de instrumentos		
Valores representativos de deuda	8.474.475	7.218.577
Créditos y préstamos	29.633.919	30.284.184
Adquisiciones temporales de activos	1.727.248	1.722.144
Resto	536.283	1.186.251
Total importe bruto	**40.371.925**	**40.411.156**

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos, excepto para:

- El activo correspondiente al valor actual de las comisiones pendientes de cobro en garantías financieras, registrado en el epígrafe “Resto” (en el desglose por tipo de instrumentos), asciende a 1.456 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 (1.703 miles de euros al 31 de diciembre de 2019). En la Nota 27.1 se desglosa el valor nominal de las garantías financieras, que supone el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito.

  Asimismo, en este epígrafe se incluyen los saldos correspondientes a “Otros activos financieros” detallados en las notas 11.3 y 11.4.

- Los activos transferidos a fondos de titulización que no se han dado de baja del balance, de acuerdo a lo expuesto en la Nota 2.8, están registrados en el epígrafe “Créditos y préstamos” (en el desglose por tipo de instrumentos) y al 31 de diciembre de 2020 ascienden a 2.441.430 miles de euros (2.746.243 miles de euros al 31 de diciembre de 2019), presentándose su desglose en la Nota 27.5. El nivel máximo de exposición al riesgo de crédito viene recogido por el valor de todas las posiciones del Grupo en los mencionados fondos de titulización, que asciende a 2.249.870 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 (2.514.856 miles de euros al 31 de diciembre de 2019). El importe de los bonos emitidos por los fondos de titulización que han sido suscritos por terceros ajenos al Grupo asciende a 326.522 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 (377.655 miles de euros al 31 de diciembre de 2019), presentándose su desglose en la Nota 19.4.

11.2 Valores representativos de deuda

El desglose de los activos financieros incluidos en la categoría de Valores representativos de deuda al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Valores representativos de deuda	**8.474.475**	**7.218.577**
Activos deteriorados	-	-
Total importe bruto	**8.474.475**	**7.218.577**
(Pérdidas por deterioro)	(163)	(349)
Total importe neto	**8.474.312**	**7.218.228**

Este epígrafe incluye, entre otros, bonos de SAREB, con garantía irrevocable de la Administración General del Estado, cuyo valor nominal al 31 de diciembre de 2020 asciende a 1.653.300 miles de euros (1.702.200 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

En el ejercicio 2020 el Grupo ha realizado una operación de venta de cartera de títulos de deuda pública nacional por valor nominal de 1.381.770 miles de euros, de los cuales, 300.000 miles de euros se han realizado mediante una venta a plazo. Esta operación de venta se ha efectuado como respuesta a las circunstancias extraordinarias de la pandemia causada por el Covid-19 y la magnitud inusitada de los retos planteados. Esta operación de venta extraordinaria es congruente con el modelo de negocio bajo el que se gestionan los activos afectados (Mantenimiento de los activos financieros para percibir sus flujos de efectivo contractuales, Nota 2.2.4) de acuerdo con lo establecido en la NIIF 9 y en las políticas y manuales metodológicos del Grupo. El resultado de la venta de títulos realizada al contado asciende a 114.619 miles de euros y se ha registrado en el epígrafe “Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas – Activos financieros a coste amortizado” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (Nota 34).

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2020 ha sido del 0,66% (0,88% durante el ejercicio 2019).

11.3 Entidades de crédito

El desglose de los activos financieros incluidos en la categoría de Entidades de crédito al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
A plazo o con preaviso:	**106.391**	**106.391**
Adquisición temporal de activos	106.391	106.391
Otras cuentas	-	-
Otros activos financieros:	**205.394**	**537.498**
Cheques a cargo de entidades de crédito	1.218	1.152
Fianzas dadas en efectivo	167.513	395.853
Otros conceptos	36.663	140.493
Activos deteriorados	**-**	**-**
Ajustes por valoración	**(134)**	**(97)**
Total importe bruto	**311.651**	**643.792**
(Pérdidas por deterioro)	**-**	**-**
Total importe neto	**311.651**	**643.792**

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2020 ha sido del 0,06% (0,05% durante el ejercicio 2019).

11.4 Clientela

El desglose de los activos financieros incluidos en la categoría de Crédito a la clientela al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Créditos y préstamos	**29.633.919**	**30.284.184**
Crédito comercial	450.769	578.278
Deudores con garantía real	20.754.757	21.397.683
Otros deudores a plazo	6.240.819	5.883.115
Arrendamientos financieros	463.997	525.452
Deudores a la vista y varios	633.133	542.924
Activos deteriorados	1.010.697	1.290.930
Ajustes por valoración	79.747	65.802
Adquisición temporal de activos	**1.620.857**	**1.615.753**
Otros activos financieros	**331.023**	**648.850**
Operaciones financieras pendientes de liquidar	165	9.007
Fianzas dadas en efectivo	170.244	230.902
Comisiones por garantías financieras	1.456	1.828
Otros conceptos	159.158	407.113
Total importe bruto	**31.585.799**	**32.548.787**
(Pérdidas por deterioro)	(644.937)	(642.039)
Total importe neto	**30.940.862**	**31.906.748**

Con fecha 27 de junio de 2019, Ibercaja Banco, S.A. formalizó un contrato de venta de una cartera de préstamos, en su mayoría dudosos, con un valor nominal de 534 millones de euros, a favor de la sociedad Melf Investment Holding II, S.A.R.L. El impacto negativo de la operación, 27 millones de euros, está registrado en el epígrafe “Ganancias/pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas” de la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 34).

Asimismo, con fecha 24 de diciembre de 2019, Ibercaja Banco, S.A. formalizó un contrato de venta de una cartera de préstamos y créditos, en situación de dudosidad, con importe global nominal de deuda de aproximadamente 73 millones de euros, a favor de la sociedad DSSV, S.A.R.L.. El impacto negativo de la operación, 15 millones de euros, está registrado en el epígrafe “Ganancias/pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas” de la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 34).

Los contratos de arrendamiento financiero en los que el Grupo actúa como arrendador se caracterizan por:

- Devengo de un tipo de interés variable.

- Existe una opción de compra a favor del arrendatario, instrumentada en forma de última cuota del contrato, mediante la cual el arrendatario puede obtener la propiedad del activo por un coste significativamente inferior al valor de mercado del activo en ese momento. Dado que puede considerarse razonablemente cierto que el arrendatario ejercitará la opción de compra, su valor se registra como un derecho de crédito junto con el resto de los pagos mínimos a realizar por el arrendatario.

En relación con la información sobre los contratos de arrendamiento financiero en el ejercicio:

- Al 31 de diciembre de 2020 la inversión bruta total asciende a 463.997 miles de euros (525.452 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

- El valor presente de los pagos futuros mínimos a recibir durante el periodo de obligado cumplimiento (considerando que no se van a ejercitar prórrogas ni opciones de compra) asciende al 31 de diciembre de 2020 a 162.993 miles de euros en el plazo de un año, 264.216 miles de euros entre uno y cinco años y 35.547 miles de euros a más de cinco años.

- Los ingresos financieros no devengados ascienden a 22.373 miles de euros en el ejercicio 2019 (25.470 miles de euros en el ejercicio 2019).

- El valor residual para dichos contratos asciende a 36.732 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 (41.410 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

- El importe de las correcciones de valor por deterioro de los contratos de arrendamiento financiero asciende a 18.190 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 (10.604 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

El apartado de "Ajustes por valoración" al 31 de diciembre de 2020, recoge un importe de 31.262 miles de euros correspondiente al ajuste al coste amortizado de los activos cubiertos pendiente de periodificar tras la interrupción de la macro-cobertura descrita en la Nota 12.2 (42.600 millones de euros al 31 de diciembre de 2019).

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2020 ha sido del 1,24% (1,38% durante el ejercicio 2019).

11.4.1. Activos vencidos deteriorados y no deteriorados

A continuación, se muestra un detalle del crédito a la clientela considerado como deteriorado por razón de su riesgo de crédito al 31 de diciembre de 2020 y 2019, clasificado en función del plazo transcurrido desde el vencimiento del importe impagado a dichas fechas más antiguo de cada operación:

	Miles de euros					
	No vencidos	**Hasta 6 meses**	**Entre 6 y 9 meses**	**Entre 9 y 12 meses**	**Más de 12 meses**	**Total**
Saldos al 31 de diciembre de 2020	142.193	48.278	45.422	50.962	723.842	**1.010.697**
Saldos al 31 de diciembre de 2019	209.976	102.602	54.770	44.413	879.169	**1.290.930**

El detalle de activos deteriorados por clases de contrapartes es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Administraciones Públicas residentes	1.246	2.741
Otros sectores residentes	1.005.184	1.283.201
Otros sectores no residentes	4.267	4.988
	1.010.697	**1.290.930**

En general, los activos vencidos no se consideran deteriorados hasta que la antigüedad del impago supera los 90 días. El detalle de activos vencidos no deteriorados por clases de contrapartes y antigüedad al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros			
	2020			
	Menos de un Mes	**Entre 1 y 2 meses**	**Entre 2 meses y 90 días**	**Total**
Entidades de crédito	-	-	-	-
Administraciones Públicas residentes	68	73	-	141
Otros sectores residentes	23.903	4.923	3.768	32.594
Otros sectores no residentes	49	13	11	73
	24.020	**5.009**	**3.779**	**32.808**

	Miles de euros			
	2019			
	Menos de un Mes	**Entre 1 y 2 meses**	**Entre 2 meses y 90 días**	**Total**
Entidades de crédito	-	-	-	-
Administraciones Públicas residentes	41	51	-	92
Otros sectores residentes	34.839	12.939	9.993	57.771
Otros sectores no residentes	79	18	9	106
	34.959	**13.008**	**10.002**	**57.969**

11.5 Cobertura del riesgo de crédito y otros

A continuación, se presenta el movimiento del saldo bruto de los activos financieros incluidos en esta categoría durante los ejercicios 2020 y 2019:

	Miles de euros			
	2020			
	Stage 1	**Stage 2**	**Stage 3**	**Total**
Saldo bruto al 1 de enero	**37.717.017**	**1.403.209**	**1.290.930**	**40.411.156**
Traspasos:	(337.589)	283.275	54.314	-
de stage 1 a stage 2:	*(765.894)*	*765.894*	-	-
de stage 1 a stage 3	*(51.474)*	-	*51.474*	-
de stage 2 a stage 3	-	*(94.279)*	*94.279*	-
de stage 3 a stage 2	-	*89.769*	*(89.769)*	-
de stage 2 a stage 1	*478.109*	*(478.109)*	-	-
de stage 3 a stage 1	*1.670*	-	*(1.670)*	-
Aumentos	10.529.728	327.290	39.446	10.896.464
Disminuciones	(10.225.782)	(335.920)	(182.082)	(10.743.784)
Traspasos a fallidos	-	-	(191.911)	(191.911)
Otros movimientos	-	-	-	-
Saldo bruto al 31 de diciembre	**37.683.374**	**1.677.854**	**1.010.697**	**40.371.925**

	Miles de euros			
	2019			
	Stage 1	**Stage 2**	**Stage 3**	**Total**
Saldo bruto al 1 de enero	**36.671.116**	**1.551.944**	**2.272.336**	**40.495.396**
Traspasos:	(22.846)	(10.419)	33.265	-
de stage 1 a stage 2:	*(654.619)*	*654.619*	-	-
de stage 1 a stage 3	*(54.766)*	-	*54.766*	-
de stage 2 a stage 3	-	*(110.484)*	*110.484*	-
de stage 3 a stage 2	-	*128.666*	*(128.666)*	-
de stage 2 a stage 1	*683.220*	*(683.220)*	-	-
de stage 3 a stage 1	*3.319*	-	*(3.319)*	-
Aumentos	10.724.637	154.302	68.170	10.947.109
Disminuciones	(9.655.890)	(292.618)	(828.006)	(10.776.514)
Traspasos a fallidos	-	-	(254.835)	(254.835)
Otros movimientos	-	-	-	-
Saldo bruto al 31 de diciembre	**37.717.017**	**1.403.209**	**1.290.930**	**40.411.156**

A continuación, se presenta el movimiento de las pérdidas por deterioro registradas para la cobertura del riesgo de crédito de los activos financieros incluidos en esta categoría durante los ejercicios 2020 y 2019:

	Miles de euros			
	2020			
	Stage 1	**Stage 2**	**Stage 3**	**Total**
Saldo al 1 de enero	**60.248**	**65.200**	**516.940**	**642.388**
De los que:				
- Determinados individualmente	-	*10.109*	*124.634*	*134.743*
- Determinados colectivamente	*60.248*	*55.091*	*392.306*	*507.645*
Movimientos con reflejos en resultados:	**(67.638)**	**122.431**	**169.384**	**224.177**
Aumentos en originación	31.715	-	-	31.715
Cambios por variación de riesgo de crédito	(64.041)	129.221	199.225	264.405
Cambios en metodología de cálculo	-	-	-	-
Otros	(35.312)	(6.790)	(29.841)	(71.943)
Movimientos sin reflejos en resultados:	**59.544**	**(55.301)**	**(225.708)**	**(221.465)**
Traspasos:	59.544	(55.301)	(4.243)	-
de stage 1 a stage 2:	*(19.448)*	*19.448*	-	-
de stage 1 a stage 3:	*(354)*	-	*354*	-
de stage 2 a stage 3:	-	*(16.947)*	*16.947*	-
de stage 3 a stage 2	-	*21.253*	*(21.253)*	-
de stage 2 a stage 1	*79.055*	*(79.055)*	-	-
de stage 3 a stage 1	*291*	-	*(291)*	-
Utilización de provisiones constituidas	-	-	(198.823)	(198.823)
Otros movimientos	-	-	(22.642)	(22.642)
Saldo al 31 de diciembre	**52.154**	**132.330**	**460.616**	**645.100**
De los que:				
- Determinados individualmente	-	*12.270*	*97.105*	*109.375*
- Determinados colectivamente	*52.154*	*120.060*	*363.511*	*535.725*

	Miles de euros			
	2019			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Saldo al 1 de enero	**55.379**	**85.351**	**976.250**	**1.116.980**
De los que:				
- Determinados individualmente	*-*	*9.171*	*436.856*	*446.027*
- Determinados colectivamente	*55.379*	*76.180*	*539.394*	*670.953*
Movimientos con reflejos en resultados:	**(93.348)**	**61.001**	**166.552**	**134.205**
Aumentos en originación	34.561	-	-	34.561
Cambios por variación de riesgo de crédito	(105.082)	70.908	194.409	160.235
Cambios en metodología de cálculo	-	-	-	-
Otros	(22.827)	(9.907)	(27.857)	(60.591)
Movimientos sin reflejos en resultados:	**98.217**	**(81.152)**	**(625.862)**	**(608.797)**
Traspasos:	98.217	(81.152)	(17.065)	-
de stage 1 a stage 2:	*(20.554)*	*20.554*	*-*	*-*
de stage 1 a stage 3:	*(360)*	*-*	*360*	*-*
de stage 2 a stage 3:	*-*	*(17.680)*	*17.680*	*-*
de stage 3 a stage 2	*-*	*31.822*	*(31.822)*	*-*
de stage 2 a stage 1	*115.848*	*(115.848)*	*-*	*-*
de stage 3 a stage 1	*3.283*	*-*	*(3.283)*	*-*
Utilización de provisiones constituidas	-	-	(591.357)	(591.357)
Otros movimientos	-	-	(17.440)	(17.440)
Saldo al 31 de diciembre	**60.248**	**65.200**	**516.940**	**642.388**
De los que:				
- Determinados individualmente	*-*	*10.109*	*124.868*	*134.977*
- Determinados colectivamente	*60.248*	*55.091*	*392.072*	*507.411*

El saldo de utilizaciones en el ejercicio 2020 recoge fundamentalmente las provisiones correspondientes a las operaciones dadas de baja del balance consolidado por importe de 191.911 miles de euros (252.587 miles de euros en el ejercicio 2019). El saldo de utilizaciones en el ejercicio 2019 recoge, adicionalmente, las provisiones dadas de baja de balance de la cartera de préstamo, en su mayoría dudosos, enajenada a favor de Melf Investment Holding II, S.A.R.L. por importe de 305.035 miles de euros así como de la cartera de préstamos enajenada a favor de la sociedad DSSV, S.A.R.L., por importe de 22.446 miles de euros.

El concepto de “Otros” incluye las liberaciones generadas por las bajas de provisión de las operaciones canceladas por cobros en el periodo. Las bajas de provisión en operaciones dadas de baja de balance se incluyen en el concepto de “Utilizaciones de provisiones constituidas”.

El concepto de “Otros movimientos” incluye los traspasos de los fondos de insolvencias que tenían las operaciones de crédito que se han cancelado mediante la adjudicación o dación en pago de activos para la satisfacción total o parcial de la deuda, de acuerdo con los criterios descritos en la Nota 2.18.

El detalle de las pérdidas por deterioro por clases de contrapartes es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	2019
Administraciones Públicas residentes	821	2.229
Otros sectores residentes	641.948	637.581
Otros sectores no residentes	2.331	2.578
	645.100	**642.388**

A continuación, se presentan los distintos conceptos registrados en los ejercicios 2020 y 2019 en el epígrafe “Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación – Activos financieros a coste amortizado” de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de dichos ejercicios:

	Miles de euros	
	2020	2019
Pérdidas por deterioro con abono a correcciones de valor de activos	224.177	134.205
Recuperaciones de activos fallidos	(5.831)	(8.326)
	218.346	**125.879**

El movimiento de las inversiones crediticias dadas de baja del balance consolidado en los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Saldos al comienzo del ejercicio	**818.454**	**732.549**
Utilización del saldo del deterioro de valor acumulado	132.495	173.485
Intereses contractualmente exigibles	24.506	33.248
Saneamiento directo en la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Cobro en efectivo de principal a las contrapartes	(5.618)	(8.106)
Cobro en efectivo de intereses a las contrapartes	(213)	(220)
Condonación	(66.975)	(53.640)
Prescripción	(384)	(4.406)
Adjudicación de activos tangibles	(2.524)	(4.178)
Refinanciación o reestructuración de deuda	-	-
Ventas	(268.615)	(38.527)
Otros conceptos	-	(11.751)
Saldos al cierre del ejercicio	**631.126**	**818.454**

Dentro del apartado de “Ventas” en el ejercicio 2020 se incluye, principalmente, el impacto que ha tenido la operación de venta de una cartera de créditos fallidos con un valor nominal de 269 millones de euros que el Grupo formalizó a favor de DSSV, S.A.R.L. En el ejercicio 2019 este apartado recogía la venta de una cartera de crédito, en su mayoría dudosos, por un total de 38 millones de euros, a favor de la Sociedad Melf Investment Holding II, S.A.R.L.

Los intereses devengados pendientes de cobro, registrados en cuentas de orden, asociados a activos financieros deteriorados ascienden a 51.073 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 (62.950 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

11.6 Impacto del Covid-19 en la clasificación y deterioro de instrumentos financieros (NIIF 9)

11.6.1. Medidas implementadas para mitigar los impactos del Covid-19

Con fecha 18 de marzo de 2020 se publicó el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del Covid-19. Con fecha 1 de abril se publicó el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al Covid-19, que modificó el anterior Real Decreto-ley 8/2020, introduciendo modificaciones que lo mejoran o amplían.

Una de las medidas desarrolladas por dichos Reales Decretos es la dirigida a asegurar la protección de los deudores hipotecarios en situación de vulnerabilidad económica, estableciéndose una moratoria en el pago de su hipoteca de la vivienda habitual, préstamo cuya garantía sean inmuebles afectos a la actividad económica, los que tengan como garantía viviendas que estuvieran destinadas a alquiler y en los que el deudor haya dejado de percibir la renta por la situación de Covid-19, así como contratos de préstamo y crédito sin garantía hipotecaria, incluyendo el consumo. Las entidades bancarias podían formalizar operaciones de este tipo hasta el 29 de septiembre de 2020.

Cabe destacar sobre estas operaciones de moratoria, que, con posterioridad al cierre del ejercicio 2020 y previamente a la formulación de estas cuentas anuales consolidadas se ha publicado el Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero, por el que se adoptan medidas para la reducción de la brecha de género y otras materias en los ámbitos de la Seguridad Social y económico, que, entre las medidas que engloba, recoge la ampliación del plazo de solicitud de las moratorias, de forma coherente con la extensión de los efectos de la pandemia. De esta forma, se permite que las personas beneficiarias de cualesquiera moratorias, tanto legales como acogidas a un acuerdo sectorial, disfruten de las mismas por una duración máxima acumulada de nueve meses, incluidos aquéllos que inicialmente hubieran solicitado una moratoria por un plazo inferior a éste. El plazo para solicitar estas moratorias se amplía hasta el 31 de marzo de 2021.

Otra de las medidas adoptadas en el Real Decreto-ley 8/2020, abordó la difícil situación económica a la que se tendrían que enfrentar tanto empresas como autónomos con motivo de la crisis sanitaria mediante la creación de una línea de avales de 100.000 millones de euros por cuenta del Estado para garantizar una parte de la financiación que las entidades de crédito concedan a las empresas y autónomos para atender sus necesidades de liquidez. Esta línea se ha gestionado por el Instituto de Crédito Oficial (ICO) y el objetivo de la misma es facilitar la concesión de liquidez suficiente para el mantenimiento del empleo y paliar los efectos económicos del Covid-19. Las entidades podrán formalizar operaciones de este tipo hasta el 1 de junio de 2021, siempre y cuando no agoten antes los importes de financiación garantizada concedidos por el Instituto de Crédito Oficial.

Análogamente a esta medida, con fecha de 3 de julio de 2020 se publicó el Real Decreto-Ley 25/2020, por el que se aprobaba la creación de una línea de avales de 40.000 millones de euros por cuenta del Estado para garantizar una parte de la financiación que las entidades de crédito concedan a las empresas y autónomos para atender sus necesidades de nuevas inversiones. Las entidades podrán formalizar operaciones de este tipo hasta el 1 de junio de 2021, siempre y cuando no agoten antes los importes de financiación garantizada concedidos por el Instituto de Crédito Oficial.

Adicionalmente, la publicación del Real Decreto-ley 34/2020, de 17 de noviembre, de medidas urgentes de apoyo a la solvencia empresarial y al sector energético, y en materia tributaria, además de ampliar el plazo de solicitud de estas operaciones de financiación con garantía pública hasta el 1 de junio de 2021, establece una extensión de los plazos de vencimiento y de carencia de estas operaciones para todos aquellos deudores que así lo soliciten. En concreto, se extenderá el plazo de vencimiento de estas operaciones por un máximo de tres años, siempre y cuando el vencimiento total de la operación avalada no supere los ocho años desde la fecha de formalización inicial de la operación, y se aumentará el plazo de carencia en la amortización del principal de la operación avalada en un máximo de doce meses adicionales, si el plazo total de carencia, teniendo en cuenta la carencia inicial, no supera los veinticuatro meses.

Por último, el Grupo se adhirió al Acuerdo sectorial sobre aplazamiento de operaciones de financiación de clientes afectados por la crisis del coronavirus aprobado por el Consejo de la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) y publicado el 16 de abril de 2020. Este acuerdo tiene por objeto establecer el marco y los criterios generales de moratoria, por parte de determinados deudores afectados por esta crisis sanitaria, en el pago de préstamos o créditos con garantía hipotecaria y los préstamos o créditos personales. Las entidades podían formalizar operaciones de este tipo hasta el 30 de septiembre de 2020.

El 15 de diciembre de 2020, CECA emitió una adenda al Acuerdo sectorial mencionado, por el que adaptaba la vigencia del mismo hasta el 30 de marzo de 2021, fecha máxima para la presentación de solicitudes al amparo de este Acuerdo sectorial, de acuerdo con las nuevas previsiones contenidas en las Directrices EBA/GL/2020/15.

En este contexto, el Grupo ha venido concediendo a sus clientes tanto moratorias recogidas en los Reales Decretos mencionados anteriormente (moratorias legales), como moratorias acogidas al convenio sectorial (moratoria sectorial), así como operaciones para las que se cuenta con avales de la Línea ICO Covid-19, para llegar así a un mayor número de afectados por esta crisis sanitaria.

El detalle de estas operaciones al 31 de diciembre de 2020 es la siguiente:

	Miles de euros								
	31/12/2020								
	Datos totales						Desglose del saldo vivo por stages de riesgo		
	Número de operaciones concedidas	Saldo concedido	del cual: moratorias legales	del cual: moratorias prorrogadas	del cual: moratorias vencidas	Saldo vivo	Stage 1	Stage 2	Stage 3
Préstamos y anticipos sujetos a moratoria legal y sectorial									
Operaciones hipotecarias	7.353	688.112	607.058	232.826	348.039	340.073	241.165	89.479	9.429
Financiación al consumo	372	4.179	3.987	1.649	3.059	1.120	1.034	72	14
Resto de operaciones	939	49.130	41.414	14.813	24.194	24.936	20.783	3.651	502
Total	**8.664**	**741.421**	**652.459**	**249.288**	**375.292**	**366.129**	**262.982**	**93.202**	**9.945**

	Miles de euros						
	31/12/2020						
	Datos totales				Desglose del saldo vivo por stages de riesgo		
	Número de operaciones concedidas	Importe concedido	Importe avalado	Saldo vivo	Stage 1	Stage 2	Stage 3
Avales ICO Covid-19	**17.082**	**1.829.587**	**1.089.024**	**1.454.067**	**1.272.178**	**179.493**	**2.396**
Autónomos	3.619	80.685	57.417	73.451	72.766	607	78
Pymes	12.804	1.417.729	856.006	1.111.003	953.368	155.398	2.237
Otras empresas	659	331.173	175.601	269.613	246.044	23.488	81

Adicionalmente a estas operaciones de apoyo establecidas en marcos legales y sectoriales, el Grupo, en su afán de ayudar a sus clientes a superar esta crisis, ha procedido a la renegociación de determinadas operaciones de arrendamiento financiero cuyos titulares tenían acreditado un correcto cumplimiento de sus obligaciones financieras y que, como consecuencia del Covid-19, están atravesando dificultades financieras transitorias. Al 31 de diciembre de 2020, el Grupo ha concedido 285 operaciones de esta tipología, cuyo saldo vivo asciende a 2.170 miles de euros.

Toda la operativa anteriormente descrita se ha realizado siguiendo tanto lo dispuesto en la normativa de los Reales Decretos, así como en las directrices y los acuerdos sectoriales.

Las características de los instrumentos financieros bajo los cuales se han instrumentalizado estas medidas de mitigación son las siguientes:

- **Moratoria legal:** conlleva la suspensión de la deuda hipotecaria durante el plazo de tres meses y la consiguiente inaplicación, durante el periodo de vigencia de la misma, de la cláusula de vencimiento anticipado que, en su caso, constara en el contrato de préstamo con garantía hipotecaria. Durante el periodo de vigencia, la Entidad no podrá exigir el pago de la cuota hipotecaria, ni de ninguno de los conceptos que la integran (amortización del capital o pago de intereses), ni íntegramente, ni en un porcentaje. Al 31 de diciembre de 2020, se han formalizado medidas de moratoria legal que afectan a 7.695 operaciones, ascendiendo el riesgo vivo de las operaciones con este tipo de moratoria vigente a 39.743 miles de euros. De acuerdo con la NIIF 9, estas medidas han supuesto una modificación no sustancial del contrato, por lo que no se ha procedido a la baja de los activos afectados, si bien el Grupo ha registrado en el epígrafe de “Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación - Activos financieros a coste amortizado” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el ajuste al valor en libros de estos activos como consecuencia de la modificación de los flujos de efectivo. En cualquier caso, el efecto de las modificaciones en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada no ha sido significativo.

- **Moratoria sectorial:** se aplica tanto a aquellas personas físicas que no tengan operaciones con incumplimientos de más de dos recibos o cuotas el 14 de marzo de 2020 y que, a raíz de la crisis sanitaria, se hayan visto afectados económicamente, como a aquellas personas que, cumpliendo estos requisitos y cuya moratoria legal haya vencido, así lo soliciten, enlazando de esta manera una moratoria legal con una moratoria sectorial. En esta moratoria, se concede el aplazamiento de la amortización del principal del préstamo durante el periodo de vigencia, si bien el cliente asumirá el pago de los intereses sobre el principal pendiente durante dicho periodo. El plazo de la moratoria es de un máximo de 12 meses en préstamos o créditos con garantía hipotecaria, y un máximo de 6 meses en el caso de préstamos o créditos personales. En el caso de clientes a los que se les conceda esta moratoria tras haber agotado la moratoria legal concedida, al plazo máximo de la moratoria sectorial se le descontará el plazo de la moratoria legal. Al 31 de diciembre de 2020, el Grupo tenía formalizadas medidas de moratoria sectorial que afectaban a 3.645 operaciones, de las cuales 2.676 operaciones han sido formalizadas tras haber agotado el cliente la moratoria legal concedida, ascendiendo el riesgo vivo de las operaciones con este tipo de moratoria vigente a 326.386 miles de euros.

- **Líneas ICO Covid-19**: el Real Decreto-ley 8/2020 establece que el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital otorgará hasta 100.000 millones de euros en avales a la financiación concedida por entidades de crédito para atender sus necesidades derivadas de la gestión de facturas, necesidad de circulante, obligaciones financieras o tributarias, el abono del salario de los empleados u otras necesidades de liquidez que les permitan mantener la actividad económica. Las empresas y autónomos tienen acceso a estos avales, mediante la formalización de nuevas operaciones de financiación o renovación de las existentes. Hasta el 31 de diciembre de 2020, las líneas de avales que se han activado por parte del Gobierno totalizan los 100.000 millones de euros establecidos en el Real Decreto-ley 8/2020, en cinco líneas, aprobadas por Acuerdo del Consejo de Ministros de 24 de marzo, 10 de abril, 5 de mayo, 19 de mayo de 2020 y 16 de junio, cuyos importes totales están destinados en 67.500 millones de euros a pymes y autónomos, 25.000 millones de euros a otras empresas, 4.000 millones de euros para la emisión de pagarés, 2.500 millones de euros para pymes y autónomos del sector turístico y actividades conexas, 500 millones de euros para autónomos y empresas para la adquisición o arrendamiento financiero u operativo de vehículos de motor de transporte por carretera de uso profesional y 500 millones de euros para CERSA (Compañía Española de Reafianzamiento, S.A).

  Adicionalmente, el Real Decreto-ley 25/2020 establece que el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital otorgará hasta 40.000 millones de euros en avales a la financiación concedida por entidades de crédito para atender, principalmente, las necesidades financieras derivadas de la realización de nuevas inversiones. Las empresas y autónomos tienen acceso a estos avales, mediante la formalización de nuevas operaciones de financiación. Hasta el 31 de diciembre de 2020, se ha activado por parte del Gobierno dos líneas de avales, algunos de los cuales serán gestionados por el ICO, por total de 11.300 millones de euros, aprobada por Acuerdo del Consejo de Ministros del 28 de julio de 2020 y de 24 de noviembre de 2020, cuyos importes totales están destinados en 5.000 millones de euros a pymes y autónomos, 3.000 millones de euros a otras empresas, 2.550 millones de euros destinados a avalar operaciones de financiación a empresas y autónomos que estén en fase de ejecución de convenio concursal dentro de un procedimiento de concurso de acreedores (pero que se encuentran al corriente de sus obligaciones conforme al convenio y puedan acreditarlo mediante informe judicial o del administrador), 250 millones de euros para avalar los pagarés emitidos en el MARF (Mercado Alternativo de Renta Fija) por empresas que no pudieron beneficiarse del tramo dispuesto en la primera línea al estar en fase de renovación de su programa de pagarés y 500 millones de euros para atender las necesidades de inversión y liquidez de pymes y autónomos pertenecientes al sector turístico, hostelería y actividades conexas.

  El número de operaciones formalizadas por el Grupo para autónomos, pymes y otras empresas asciende a 17.082 con un saldo vivo de 1.454.067 miles de euros, y una cuantía de aval del ICO de 1.089.024 miles de euros.

El Grupo considera que los avales ICO Covid-19 forman parte sustancial de la financiación garantizada (aval integral), ya que se trata en todo caso de nuevas operaciones o renovaciones de líneas de crédito existentes con modificaciones sustanciales de las condiciones originales. Por tanto, el tratamiento contable que les aplica se basa en las siguientes premisas alineadas con las especificaciones de NIIF 9: (i) la comisión abonada por el Grupo al ICO se incorpora como coste incremental en el cálculo del tipo de interés efectivo de la operación, y (ii) los flujos que se esperan obtener como consecuencia de la ejecución del aval se tienen en cuenta en el cálculo de la pérdida esperada de la operación.

11.6.2. Efecto en la clasificación por stages de riesgo de crédito

En el contexto económico actual derivado de la crisis sanitaria provocada por el Covid-19, los reguladores y supervisores bancarios de todo el mundo han recomendado hacer un uso adecuado de la flexibilidad implícita en el marco regulatorio, sin menoscabo de la adecuada identificación y cobertura del riesgo de crédito. Siguiendo estas directrices y recomendaciones, el Grupo ha adaptado sus criterios de clasificación por stages de los instrumentos financieros en función de su riesgo de crédito. El objetivo es evitar automatismos y permitir una mayor flexibilidad en la aplicación del juicio experto para la clasificación por riesgo de crédito de las operaciones, incluyendo las afectadas por moratorias legales y sectoriales, las que han sido objeto de un aval de la Línea ICO Covid-19, y el tratamiento de las refinanciaciones. En este sentido la existencia de dificultades de liquidez de prestatarios con un buen comportamiento de pago no llevaría automáticamente a identificar como refinanciaciones o reestructuraciones las modificaciones de las operaciones motivadas por la crisis del Covid-19 en el momento de su concesión. Estas operaciones pueden mantenerse clasificadas como normales en la medida en que no presenten dudas razonables sobre su reembolso y no haya habido un incremento significativo de su riesgo de crédito.

El Grupo ha considerado estas directrices y recomendaciones en sus criterios para determinar si existe un incremento significativo del riesgo en sus exposiciones crediticias. Además, en base a las recomendaciones de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) y de la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA, por sus siglas en inglés), y con el objetivo de distinguir entre aquellas exposiciones afectadas por una reducción temporal de liquidez ("Temporary Liquidity Constraints" según ESMA) y las que están afectadas realmente por una situación de incremento significativo del riesgo, el Grupo refuta la presunción de que se produce un incremento significativo del riesgo en el caso de operaciones afectadas por moratorias legales y sectoriales, durante todo el periodo que dura dicha moratoria. No obstante, aquellas operaciones afectadas por moratorias sectoriales de más de tres meses de antigüedad y para las que se determine una baja capacidad de superar esta crisis, en base al seguimiento de riesgo de crédito realizado por el Grupo, se considerará que se ha producido un incremento significativo del riesgo, con su consecuente clasificación a Stage 2

Adicionalmente, cabe destacar que, en base a los resultados de los análisis de seguimiento del riesgo de crédito de su cartera crediticia descritos en la Nota 11.6.3., el Grupo ha considerado la clasificación a Stage 2 de aquellas exposiciones en empresas (no individualmente significativas, puesto que éstas son analizadas mediante un análisis experto individualizado) pertenecientes a sectores económicos especialmente afectados por la crisis sanitaria o que, dentro del seguimiento de riesgo de crédito llevado a cabo por el Grupo, se haya determinado una baja capacidad de superar esta crisis.

11.6.3. Impacto en las coberturas por deterioro de riesgo de crédito

La evaluación prospectiva de los deterioros no puede realizarse de forma mecánica y con una visión reducida a un plazo muy corto de tiempo. La incorporación del efecto de las previsiones sobre condiciones económicas futuras en la estimación de las coberturas por riesgo de crédito debe hacerse sobre la base de información razonable y fundamentada, con el fin de no menoscabar la fiabilidad de las estimaciones. Es por ello que, para la estimación de la pérdida estimada por riesgo de crédito, el Grupo no sólo ha tenido en consideración los escenarios macroeconómicos del ejercicio 2020, sino también las proyecciones previstas para los próximos ejercicios, otorgando más peso a las proyecciones en el largo plazo.

Por ello, durante el ejercicio 2020, el Banco Central Europeo ha publicado diversas estimaciones del escenario macroeconómico previsto para el periodo 2020-2022 en la Unión Europea, centrado en la evolución estimada del PIB, inflación y tasa de desempleo, junto con un escenario más optimista y un escenario estresado, en base a la evolución de la pandemia. De manera análoga, el Banco de España ha realizado diversas proyecciones de las variables anteriores adaptadas a España, incorporando un escenario de recuperación gradual de la actividad (central), junto con un escenario de recuperación temprana (optimista) y un escenario de riesgo (estresado).

En este contexto, el Grupo en su proceso de recalibración de los modelos de riesgo de crédito, ha actualizado, utilizando la información disponible a cierre del ejercicio, las variables macroeconómicas que afectan a la información forward looking de los modelos de coberturas por deterioro. Para ello, se ha reponderado la probabilidad de ocurrencia de cada escenario utilizado (Nota 2.3) elevando la probabilidad de ocurrencia del escenario central que el Grupo ha estimado en base a la última información macroeconómica y el cual se encuentra alineado con las proyecciones publicadas de Banco de España.

Las principales variables proyectadas consideradas al 31 de diciembre de 2020 son las siguientes:

	2020	2021	2022
Crecimiento del PIB			
Escenario Base	(11,4%)	6,2%	6,3%
Escenario optimista	(11,4%)	8,6%	5,6%
Escenario pesimista	(11,5%)	1,7%	5,8%
Tasa de desempleo			
Escenario Base	16,8%	18,4%	16,3%
Escenario optimista	16,8%	17,5%	15,1%
Escenario pesimista	16,9%	19,3%	18,5%
Tipo de interés			
Escenario Base	(0,4%)	(0,4%)	(0,4%)
Escenario optimista	(0,4%)	(0,4%)	(0,4%)
Escenario pesimista	(0,4%)	(0,6%)	(0,7%)
Crecimiento precio vivienda			
Escenario Base	(2,3%)	(1,8%)	(2,4%)
Escenario optimista	(2,3%)	(0,8%)	(2,7%)
Escenario pesimista	(2,3%)	(9,7%)	(2,9%)

Dada la excepcionalidad de la situación macroeconómica provocada por el Covid-19, en la que se han observado y se estiman tasas de caídas y rebotes sin precedentes en las series históricas de muchas variables, el Grupo ha considerado, en base a las comunicaciones realizadas por Supervisores y organismos supranacionales para mitigar el tratamiento de la prociclidad en el corto plazo en los modelos de riesgo de crédito de las entidades, que, para aquellas variables en las que se alcanzan cotas máximas y mínimas muy alejadas, resulta más prudente confeccionar los escenarios utilizando el efecto neto de las variables.

La ponderación de los escenarios previstos en los ejercicios 2020 y 2019 es la siguiente:

	2020	2019
Escenario optimista	10%	20%
Escenario base	70%	60%
Escenario pesimista	20%	20%

Adicionalmente, el Grupo ha realizado un análisis de su cartera crediticia teniendo en cuenta la distinta tipología y segmentación de los clientes afectados por la nueva situación económica (afectados por ERTE, desempleos o circunstancias equivalentes), por las características de los mismos (empresas, particulares, autónomos…) así como el sector al que pertenece cada uno de los acreditados (CNAE). Tras ese análisis, se ha concluido que hay sectores económicos especialmente impactados por la crisis del Covid-19 como son transporte aéreo, hostelería, restauración y turismo, para los que el Grupo ha de ser especialmente prudente en la determinación de las coberturas por riesgo de crédito.

En base a las nuevos escenarios macroeconómicos que se plantean como consecuencia del Covid-19, de las medidas de seguimiento de riesgo de crédito implementadas y el análisis experto de los acreditados individualmente significativos y a la especial afección que esta crisis puede tener en determinados sectores, el Grupo ha realizado una dotación de carácter no recurrente de 90 millones de euros durante el 2020, que se han registrado contablemente en el epígrafe de “Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación - Activos financieros a coste amortizado” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, de los que 52 millones se han registrado como un ajuste posterior al modelo (post model adjustment) con el fin de cubrir el incremento de riesgo de crédito de clientes que se encuentran sin impagos al cierre del ejercicio 2020, pero que por la persistencia del deterioro de la situación macroeconómica actual, se espera que transiten al Stage 2 en el ejercicio 2021, puesto que el efecto potencial de las transiciones entre stages no son recogidas por los modelos internos. La asignación de este ajuste posterior al modelo por stage y finalidad se explica en base a la evolución de las transiciones entre stages de las operaciones de moratoria e ICO Covid-19 que se han observado en el Grupo durante el ejercicio 2020 y en base a las proyecciones de evolución de la cartera crediticia utilizadas en el Plan de Negocio del Grupo.

El desglose por stages y por finalidad de la dotación adicional no recurrente en la que ha incurrido el Grupo por la crisis sanitaria se presenta a continuación:

	Miles de euros			
	31/12/2020			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
Hipotecas a particulares	1.092	29.665	12.624	43.381
Autónomos y pymes	234	31.962	2.706	34.902
Grandes empresas	70	8.021	805	8.896
Otros segmentos	88	1.840	1.017	2.945
Total	**1.484**	**71.488**	**17.152**	**90.124**

El Grupo sigue muy de cerca la evolución tanto de los sectores como de los acreditados individuales más relevantes que se puedan ver afectados por esta crisis, con el fin de adaptar sus coberturas por riesgo de crédito a los distintos escenarios que se puedan ir planteando.

12. Derivados – contabilidad de coberturas (deudores y acreedores) y Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés

12.1 Derivados – contabilidad de coberturas

A continuación, se presentan los desgloses por tipos de productos del valor razonable de los derivados financieros designados como instrumentos de cobertura en operaciones de cobertura de valor razonable y de flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros			
	Valor razonable			
	Saldos deudores		Saldos acreedores	
	2020	2019	2020	2019
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	142.020	137.210	216.202	233.888
	142.020	**137.210**	**216.202**	**233.888**

El valor en libros mostrado en el cuadro anterior representa el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos, excepto para los activos por derivados contratados en los que existen acuerdos de netting o compensación, y que además tienen un acuerdo de colateral que consiste en la formalización de depósitos por un importe equivalente al valor razonable neto de las operaciones de derivados, de forma que ante el impago de las obligaciones por derivados por una de las partes, la otra parte no ha de satisfacer las obligaciones asociadas al depósito.

La Sociedad no ha compensado los instrumentos financieros que dan origen a estos depósitos de garantía, manteniendo los activos y pasivos por separado sin registrar una posición neta, ya que no se dan las circunstancias descritas en la Nota 2.7. El detalle del valor contable de los instrumentos financieros afectos a estos acuerdos y los depósitos activos y pasivos que se generan con las contrapartes (tanto para los derivados de cobertura como para los derivados de negociación que se detallan en la Nota 7.3), es el siguiente:

	Miles de euros	
	Instrumentos financieros afectos a acuerdos de compensación	
	2020	2019
Activos por derivados	25.283	30.080
Pasivos por derivados	46.378	71.702

	Miles de euros	
	Depósitos afectos a acuerdos de compensación por derivados	
	2020	2019
Depósitos activos	70.217	82.117
Depósitos pasivos	23.010	26.790

Todas las coberturas de valor razonable realizadas por la Sociedad tienen por objetivo cubrir el riesgo de variaciones en el valor razonable de instrumentos de deuda, activos o pasivos emitidos a tipo fijo, ante cambios en el tipo de interés de referencia. Dicho riesgo se concreta en el incremento del valor razonable de los pasivos financieros ante disminuciones del tipo de interés de referencia y en las disminuciones del valor razonable de los activos financieros ante incrementos del mismo. Para mitigar dicho riesgo, el Grupo contrata fundamentalmente permutas financieras (Interest Rate Swaps) cuyo valor varía de forma similar y simétrica a los cambios de valor de los elementos cubiertos.

El objetivo de las coberturas de flujo de efectivo es estabilizar el impacto en el margen financiero derivado del reconocimiento de los intereses vinculados a la deuda pública indexada a la inflación, eliminando el riesgo subyacente del índice de referencia. Para la cobertura del mencionado riesgo se han contratado en mercado permutas sobre tipos de interés (Interest Rate Swaps), que transforman el tipo variable indexado a la inflación de la emisión en un tipo fijo.

En el evento de presentarse ineficacia en las coberturas de valor razonable o de flujo de efectivo, la entidad contempla principalmente las siguientes causas:

- Posibles eventos económicos que afecten a la entidad (e.g: default).

- Por movimientos y posibles diferencias relativas al mercado en las curvas colateralizadas y no colateralizadas utilizadas en la valoración de los derivados y partidas cubiertas, respectivamente.

- Posibles diferencias entre el valor nominal, las fechas de liquidación/reprecio y riesgo de crédito de la partida cubierta y el elemento de cobertura.

En la Nota 3 se analiza la naturaleza de los principales riesgos del Grupo cubiertos a través de estos instrumentos financieros.

A continuación, se muestra el detalle de vencimientos de los nocionales de los instrumentos de cobertura utilizados por el Grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros					
	2020					
	Hasta 1 mes	**Entre 1 y 3 meses**	**Entre 3 meses y 1 año**	**Entre 1 y 5 años**	**Más de 5 años**	**Total**
Coberturas de valor razonable	**-**	**227.948**	**6.000**	**3.058.900**	**1.485.000**	**4.777.848**
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	**-**	**227.948**	**6.000**	**3.058.900**	**1.485.000**	**4.777.848**
Tipo de interés promedio	-	0,08%	4,00%	0,85%	1,52%	0,49%
Coberturas de flujos de efectivo	**-**	**-**	**200.000**	**-**	**423.500**	**623.500**
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	-	-	200.000	-	423.500	623.500
Tipo de interés promedio	-	-	-	-	-	-

	Miles de euros					
	2019					
	Hasta 1 mes	**Entre 1 y 3 meses**	**Entre 3 meses y 1 año**	**Entre 1 y 5 años**	**Más de 5 años**	**Total**
Coberturas de valor razonable	**-**	**62.800**	**1.866.667**	**2.667.337**	**2.145.897**	**6.742.701**
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	-	62.800	1.866.667	2.667.337	2.145.897	6.742.701
Tipo de interés promedio	-	4,88%	0,33%	0,03%	1,51%	0,54%
Coberturas de flujos de efectivo	**-**	**-**	**-**	**200.000**	**415.000**	**615.000**
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	-	-	-	200.000	415.000	615.000
Tipo de interés promedio	-	-	-	-	-	-

A continuación, se presenta el detalle de los instrumentos de cobertura utilizados por el Grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros			
	2020			
	Nocional	Activo	Pasivo	Cambio en el VR utilizado para calcular la ineficacia de la cobertura
Coberturas de valor razonable	**4.777.848**	**122.347**	**135.747**	**(49.019)**
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	4.777.848	122.347	135.747	(49.019)
Coberturas de flujos de efectivo	**623.500**	**19.673**	**80.455**	**8.551**
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	623.500	19.673	80.455	8.551

	Miles de euros			
	2019			
	Nocional	Activo	Pasivo	Cambio en el VR utilizado para calcular la ineficacia de la cobertura
Coberturas de valor razonable	**6.742.701**	**118.466**	**149.653**	**(144.058)**
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	6.742.701	118.466	149.653	(144.058)
Coberturas de flujos de efectivo	**615.000**	**18.744**	**84.235**	**8.524**
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	615.000	18.744	84.235	8.524

A continuación, se presenta el detalle de las partidas cubiertas por el Grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros					
	2020					
	Importe en libros del instrumento cubierto		Ajuste de VR acumulado en el instrumento cubierto		Cambio en el VR utilizado para calcular la ineficacia de la cobertura	Reserva de coberturas de flujos de efectivo
	Activo	Pasivo	Activo	Pasivo		
Coberturas de valor razonable	**1.142.031**	**3.441.265**	**112.988**	**(86.809)**	**48.655**	**-**
Operaciones con clientes	-	175.716	-	(3.842)	(599)	-
Empréstitos	-	2.315.549	-	(74.059)	11.291	-
Renta Fija	1.142.031	-	112.988	-	26.408	-
Depósitos tomados (Mercado Monetario)	-	-	-	-	2.475	-
Renta variable	-	-	-	-	5.619	-
Cobertura Depósitos Ahorro vista	-	950.000	-	(8.908)	3.461	-
Coberturas de flujos de efectivo	**701.929**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8.551**
Renta Fija	701.929	-	-	-	-	8.551

	Miles de euros					
	2019					
	Importe en libros del instrumento cubierto		Ajuste de VR acumulado en el instrumento cubierto		Cambio en el VR utilizado para calcular la ineficacia de la cobertura	Reserva de coberturas de flujos de efectivo
	Activo	Pasivo	Activo	Pasivo		
Coberturas de valor razonable	**1.450.908**	**4.894.576**	**142.762**	**(103.438)**	**144.625**	**-**
Operaciones con clientes	-	182.478	-	(3.243)	(2.232)	-
Empréstitos	-	2.133.108	-	(85.350)	19.555	-
Renta Fija	1.450.908	-	142.762	-	128.179	-
Depósitos tomados (Mercado Monetario)	-	1.628.990	-	(2.475)	578	-
Renta variable	-	-	-	-	409	-
Cobertura Depósitos Ahorro vista	-	950.000	-	(12.370)	(1.864)	-
Coberturas de flujos de efectivo	**695.965**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8.524**
Renta Fija	695.965	-	-	-	-	8.524

En la siguiente tabla se detallan los impactos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y en el estado de ingresos y gastos consolidado de las relaciones de cobertura designadas por el Grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros			
	2020			
	Cambio en el valor del elemento de cobertura reconocido en otro resultado global	Ineficacia reconocida en resultados	Importe reclasificado desde patrimonio a resultados	
			Interrupción de la cobertura	*Reconocimiento en resultados de la transacción cubierta*
Coberturas de valor razonable	**-**	**364**	**-**	**-**
Operaciones con clientes	-	205	-	-
Empréstitos	-	(20)	-	-
Renta Fija	-	(212)	-	-
Depósitos tomados (Mercado Monetario)	-	162	-	-
Renta variable	-	(499)	-	-
Coberturas de flujos de efectivo	**27**	**-**	**-**	**11.802**
Renta Fija	27	-	-	11.802

	Miles de euros			
	2019			
	Cambio en el valor del elemento de cobertura reconocido en otro resultado global	Ineficacia reconocida en resultados	Importe reclasificado desde patrimonio a resultados	
			Interrupción de la cobertura	*Reconocimiento en resultados de la transacción cubierta*
Coberturas de valor razonable	**-**	**567**	**-**	**-**
Operaciones con clientes	-	81	-	-
Empréstitos	-	230	-	-
Renta Fija	-	(41)	-	-
Depósitos tomados (Mercado Monetario)	-	297	-	-
Renta variable	-	-	-	-
Coberturas de flujos de efectivo	**(764)**	**-**	**-**	**4.411**
Renta Fija	(764)	-	-	4.411

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existían coberturas contables que no cumplieran el test de efectividad.

12.2 Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés

De acuerdo con lo explicado en la Nota 2.4, en estos epígrafes del balance consolidado se cargan o abonan, según proceda, las ganancias o pérdidas con origen en las variaciones del valor razonable del riesgo de tipo de interés de los instrumentos financieros eficazmente cubiertos en operaciones de macro-coberturas de valor razonable.

A continuación, se presentan los desgloses de los ajustes a activos y pasivos financieros por macro-coberturas al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros			
	Valor razonable			
	Saldos deudores		Saldos acreedores	
	2020	2019	2020	2019
Préstamos hipotecarios	-	-	-	-
Pasivos financieros	-	-	37.593	37.617
	-	**-**	**37.593**	**37.617**

En cuanto a los activos afectos a las macro-coberturas, en el ejercicio 2012 Banco Grupo Cajatres, S.A.U. suscribió un contrato de opción sobre tipos de interés, por el cual durante el período 2013-2026 pagaría sobre el nocional vigente en cada periodo la diferencia positiva entre el tipo floor y el tipo Euribor a doce meses (o cero si dicha diferencia fuera negativa). El valor nocional inicial y máximo de la opción ascendía a 2.672 millones de euros cubriendo el cambio de valor del floor implícito en los préstamos hipotecarios en cartera ante variaciones en los tipos de interés. Durante el ejercicio 2015, el Grupo decidió interrumpir la macro-cobertura. El ajuste al coste amortizado de los activos cubiertos en la fecha de interrupción de la cobertura, por importe de 140,9 millones de euros, se periodifica a lo largo del periodo de cobertura inicialmente designado. Al 31 de diciembre de 2020 el ajuste pendiente de periodificar asciende a 31,2 millones de euros (42,6 millones de euros al 31 de diciembre de 2019) y se encuentra registrado desde la interrupción de la cobertura en el epígrafe de "Activos financieros a coste amortizado - Clientela" del activo de balance (Nota 11.4). En la misma fecha se procedió a la cancelación del derivado con la contraparte.

El nominal de los pasivos financieros correspondientes a emisiones propias, cédulas hipotecarias, depósitos y operaciones con clientes, cubiertos por permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s), asciende a 450.897 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 (450.897 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existían coberturas contables que no cumplieran el test de efectividad.

13. Inversiones en negocios conjuntos y asociadas

13.1 Participaciones en asociadas

La composición de los saldos del epígrafe de participaciones asociadas en los balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Instrumentos de patrimonio	76.820	81.783
(Pérdidas por deterioro)	-	(129)
Total importe neto	**76.820**	**81.654**

El saldo del epígrafe "Inversiones en negocios conjuntos y asociadas - Asociadas" de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 incluye fondos de comercio asociados a estas participaciones. El detalle de estos fondos de comercio, atendiendo a la entidad que los ha originado se presenta a continuación:

	Miles de euros	
Entidad	**2020**	**2019**
Henneo	11.149	11.149
Total importe neto	**11.149**	**11.149**

A continuación se presenta el movimiento de las pérdidas por deterioro de las entidades asociadas durante los ejercicios 2020 y 2019:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Saldo al inicio del periodo	**129**	**129**
Dotaciones netas	**-**	**-**
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	-	-
Recuperación con abono a resultados del ejercicio	-	-
Recuperación con abono al resultado de ejercicios anteriores	**-**	**-**
Utilizaciones	**(129)**	**-**
Otros movimientos	**-**	**-**
Saldo al final del periodo	**-**	**129**

13.2 Participaciones en negocios conjuntos

En los Anexos I y II se muestra un detalle de las participaciones en negocios conjuntos mantenidas por el Grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019, junto con diversas informaciones de carácter relevante sobre las mismas.

No existen pérdidas por deterioro ni fondos de comercio asociados a estas participaciones.

14. Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la totalidad del saldo de este epígrafe de los balances consolidados se corresponde con la participación en beneficios de las pólizas reaseguradas.

La conciliación entre los saldos iniciales y finales de este epígrafe del balance en los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros
Saldos al 31 de diciembre de 2018	**719**
Dotaciones netas	(180)
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**539**
Dotaciones netas	(110)
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**429**

15. Activos tangibles

El movimiento habido en este epígrafe del balance consolidado en los ejercicios 2020 y 2019 ha sido el siguiente:

	Miles de euros			
	De uso propio	**Inversiones inmobiliarias**	**Cedido en arrendamiento operativo**	**Total**
Coste				
Saldos al 1 de enero de 2019	**1.290.488**	**481.999**	**53.831**	**1.826.318**
Adiciones (*)	95.001	19.521	42.669	157.191
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(31.636)	(106.166)	(14.362)	(152.164)
Otros traspasos y otros movimientos	(4.514)	15.625	5.578	16.689
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**1.349.339**	**410.979**	**87.716**	**1.848.034**
Adiciones	44.679	14.257	39.364	98.300
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(56.013)	(39.314)	(33.973)	(129.300)
Otros traspasos y otros movimientos	(6.894)	1.466	(3.554)	(8.982)
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**1.331.111**	**387.388**	**89.553**	**1.808.052**
Amortización acumulada				
Saldos al 1 de enero de 2019	**(697.365)**	**(121.687)**	**(8.738)**	**(827.790)**
Bajas por enajenaciones o por otros medios	30.223	31.708	3.733	65.664
Dotaciones con cargo a la cuenta de resultados	(36.704)	(7.163)	(8.730)	(52.597)
Otros traspasos y otros movimientos	(229)	49	-	(180)
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**(704.075)**	**(97.093)**	**(13.735)**	**(814.903)**
Bajas por enajenaciones o por otros medios	49.862	12.312	8.651	70.825
Dotaciones con cargo a la cuenta de resultados	(39.069)	(6.658)	(9.124)	(54.851)
Otros traspasos y otros movimientos	716	(856)	280	140
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**(692.566)**	**(92.295)**	**(13.928)**	**(798.789)**
Pérdidas por deterioro				
Saldos al 1 de enero de 2019	**(512)**	**(56.025)**	**-**	**(56.537)**
Dotación con cargo a resultados del ejercicio (Nota 40)	(115)	(1.532)	-	(1.647)
Recuperación con abono a resultados (Nota 40)	-	1.078	-	1.078
Utilizaciones y otros movimientos	427	7.258	-	7.685
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**(200)**	**(49.221)**	**-**	**(49.421)**
Dotación con cargo a resultados del ejercicio (Nota 40)	(386)	(2.488)	-	(2.874)
Recuperación con abono a resultados (Nota 40)	-	1.403	-	1.403
Utilizaciones y otros movimientos	484	2.112	-	2.596
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**(102)**	**(48.194)**	**-**	**(48.296)**
Activo tangible neto				
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**645.064**	**264.665**	**73.981**	**983.710**
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**638.443**	**246.899**	**75.625**	**960.967**

(*) Al 31 de diciembre de 2019, el coste del inmovilizado material de uso propio incluye los activos por derecho de uso correspondientes a los activos tangibles arrendados en los que el Grupo actúa como arrendatario por un importe de 78.657 miles de euros, de los cuales se han amortizado 15.643 miles de euros a dicha fecha.

Al 31 de diciembre de 2020 el importe de los activos materiales en uso totalmente amortizados asciende a 441.570 miles de euros (427.194 al 31 de diciembre de 2019).

Ibercaja Banco, S.A. y Banco Grupo Cajatres, S.A.U., se acogieron durante el ejercicio 2013 a la posibilidad ofrecida por el artículo 9 de la Ley 16/2012 de actualizar el valor fiscal del activo tangible, siendo objeto de actualización determinados inmuebles de uso propio e inversiones inmobiliarias.

El importe de la actualización fiscal en Ibercaja Banco, S.A. ascendió a 17.888 miles de euros, generando una cuota a pagar del 5% de dicha actualización, por un importe de 894 miles de euros. Dado que la revalorización de activos como consecuencia de una ley fiscal no está permitida en las NIIF-UE, el valor contable de los activos no sufrió ninguna variación en términos consolidados.

En Banco Grupo Cajatres, S.A.U., el importe de la actualización fiscal ascendió a 36.094 miles de euros, generando una cuota a pagar del 5% de dicha actualización, por un importe de 1.805 miles de euros. No obstante, dado que los activos revalorizados fiscalmente ya habían sido revalorizados contablemente en el ejercicio 2010 con ocasión de la constitución del Sistema Institucional de Protección que dio origen a la Sociedad, no se produjo ningún incremento en el valor contable de los mismos ya que en ningún caso el nuevo valor fiscal superaba el valor contable previo a la actualización.

En las cuentas anuales individuales del ejercicio 2016 de Ibercaja Banco, S.A. se detalla la información requerida por el apartado 12 del artículo 9 de la Ley 16/2012 sobre los elementos actualizados que se hallan en el patrimonio de la Sociedad.

15.1 Inmovilizado material de uso propio

El desglose, de acuerdo con su naturaleza, de las partidas que integran el saldo de este epígrafe del balance consolidado al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

	Miles de euros			
	Coste	**Amortización acumulada**	**Pérdidas por deterioro**	**Saldo neto**
Equipos informáticos y sus instalaciones	225.058	(189.901)	-	35.157
Mobiliario, vehículos y resto de instalaciones	398.986	(348.671)	-	50.315
Edificios	639.715	(149.860)	(200)	489.655
Obras en curso	6.923	-	-	6.923
Derechos de uso por arrendamiento	78.657	(15.643)	-	63.014
De los cuales: Oficinas	*53.113*	*(13.298)*	-	*39.815*
De los cuales: Sale & lease-back	*25.467*	*(2.281)*	-	*23.186*
De los cuales: Resto	*77*	*(64)*	-	*13*
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**1.349.339**	**(704.075)**	**(200)**	**645.064**
Equipos informáticos y sus instalaciones	238.430	(196.531)	-	41.899
Mobiliario, vehículos y resto de instalaciones	388.009	(335.069)	-	52.940
Edificios	607.998	(129.673)	(102)	478.223
Obras en curso	8.230	-	-	8.230
Derechos de uso por arrendamiento	88.444	(31.293)	-	57.151
De los cuales: Oficinas	*61.878*	*(25.908)*	-	*35.970*
De los cuales: Sale & lease-back	*26.096*	*(5.241)*	-	*20.855*
De los cuales: Resto	*470*	*(144)*	-	*326*
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**1.331.111**	**(692.566)**	**(102)**	**638.443**

No se han recibido durante el ejercicio 2020 indemnizaciones de terceros por deterioro de activos, no existiendo indemnizaciones pendientes de recibir al 31 de diciembre de 2019.

No existen compromisos significativos de adquisición de activo material de uso propio ni restricciones a su titularidad al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

15.2 Inversiones inmobiliarias

En el ejercicio 2020 los ingresos por rentas provenientes de las inversiones inmobiliarias propiedad del Grupo ascendieron a 4.141 miles de euros (5.376 miles de euros en 2019) (Nota 36), otros gastos relacionados con las mismas ascendieron a 1.591 miles de euros (1.977 miles de euros en 2019) (Nota 37) y se incurrió en gastos de explotación por amortización durante el ejercicio 2020 por un importe de 6.658 miles de euros (7.163 miles de euros en el ejercicio 2019) (Nota 15).

El 84% del valor neto contable de las inversiones inmobiliarias (89% en 2019) está basado en tasaciones realizadas por peritos con capacidad profesional reconocida y experiencia reciente en la localidad y categoría de las inversiones inmobiliarias objeto de la valoración. Las tasaciones de estos inmuebles se han realizado por las sociedades tasadoras homologadas por el Grupo: TINSA, Sociedad de Tasación, Tasvalor, UVE Valoraciones, General de Valoraciones, S.A., Gesvalt, Tecnitasa, Eurovaloraciones y ARCO Valoraciones.

En la Nota 18 se informa sobre los criterios aplicados para determinar el valor razonable de estos activos.

El cuadro siguiente muestra una clasificación por tipo de activo de las inversiones inmobiliarias. Asimismo se indica el valor contable (sin considerar las pérdidas por deterioro) de dichos activos que ha sido valorado por un tasador independiente:

	Miles de euros			
	Valor contable (sin pérdidas por deterioro)		Del que: valorado por tasador independiente	
	2020	2019	2020	2019
Inversiones inmobiliarias	**295.093**	**313.886**	**270.098**	**260.213**
Residenciales	83.884	24.483	82.739	17.839
Comerciales e industriales	206.325	284.513	182.475	237.484
Agrícolas	4.884	4.890	4.884	4.890

El valor razonable facilitado por tasadores independientes para los activos asciende a 288.222 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 (287.772 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

Las tasaciones de los activos en renta tienen un nivel 2 en la jerarquía de valor razonable (Nota 18).

No existen compromisos significativos para la adquisición o mantenimiento de inversiones inmobiliarias ni restricciones a la titularidad de las mismas al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

15.3 Inmovilizado material cedido en arrendamiento operativo

El Grupo incluye en este epígrafe los activos afectos a contratos de renting, los cuales ascienden a 75.625 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 (73.981 miles de euros al 31 de diciembre de 2019). En el ejercicio 2020, los ingresos por rentas provenientes de estos activos ascendieron a 15.350 miles de euros (14.276 miles de euros en el ejercicio 2019) (Nota 36) y los gastos de explotación por amortización ascendieron a 9.124 miles de euros (8.730 miles de euros en el ejercicio 2019) (Nota 37).

15.4 Pérdidas por deterioro

Durante el ejercicio 2020 se han registrado 386 miles de euros de pérdidas por deterioro de activos materiales de uso propio y 1.085 miles de euros de pérdidas por deterioro de inversiones inmobiliarias (pérdidas por deterioro de 115 y 454 miles de euros durante el ejercicio 2019; respectivamente) (Nota 40).

16. Activos intangibles

16.1 Fondo de comercio

El desglose de las partidas que integran el saldo de este epígrafe del balance consolidado al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
Entidad	**2020**	**2019**
Banco Grupo Cajatres, S.A.U.	128.065	128.065
Caja Badajoz Vida y Pensiones, S.A. de Seguros	16.869	16.869
	144.934	**144.934**

Con fecha 23 de mayo de 2013, se comunicó al mercado que Ibercaja Banco, S.A.U., Banco Grupo Cajatres, S.A. y sus respectivas Cajas accionistas habían acordado la integración de los bancos mediante un proceso de canje de acciones y posterior fusión por absorción de Banco Grupo Cajatres, S.A. por Ibercaja Banco, S.A.U.

Con fecha 25 de julio de 2013, previo cumplimiento de las condiciones suspensivas y la obtención de las exenciones y autorizaciones administrativas preceptivas, Ibercaja Banco pasó a ser titular del 100% del capital social de Banco Grupo Cajatres, S.A. Para ello, realizó una ampliación de capital por importe de 325,5 millones de euros que suscribieron los accionistas de Banco Grupo Cajatres, S.A. aportando como contraprestación todo el capital social de dicho Banco. Los nuevos accionistas pasaron a obtener una participación conjunta del 12,20% en el capital social de Ibercaja Banco.

Por diferencia entre la contraprestación por el negocio adquirido y la suma en la fecha de adquisición del valor razonable de los activos y pasivos y el importe de los intereses minoritarios, se registró un fondo de comercio en las cuentas anuales consolidadas de 128.065 miles de euros. Este fondo de comercio tiene en consideración, entre otros factores, los resultados futuros, las sinergias esperadas de la combinación de la adquirida y la adquirente, así como otros activos intangibles que no cumplen las condiciones para su reconocimiento por separado.

El fondo de comercio asociado a la entidad Caja Badajoz Vida y Pensiones, S.A de Seguros surgió como consecuencia de la adquisición con fecha 3 de septiembre de 2014 del 50% de dicha entidad que no era propiedad del Grupo al cierre del ejercicio 2013.

Esta adquisición se produjo en el marco de la reordenación del negocio asegurador del Grupo, como consecuencia de la toma de control de Banco Grupo Cajatres, S.A.U. que tuvo lugar en el ejercicio 2013. Durante el ejercicio 2015 se produjo la fusión por absorción de Caja Badajoz Vida y Pensiones, S.A. de Seguros (Sociedad absorbida) por Ibercaja Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U. (Sociedad absorbente).

A efectos de la distribución del fondo de comercio a la que se refiere la Nota 2.16.1, de acuerdo con la NIC 36 Deterioro del valor de los activos, el Grupo ha considerado que solamente existe una unidad generadora de efectivo coincidente con la totalidad de su balance, ya que ni el fondo de comercio se controla a un nivel más bajo a efectos de gestión interna ni existen segmentos de explotación diferenciados, de acuerdo a lo indicado en la Nota 27.8. Por tanto, se ha considerado que Ibercaja Banco es la unidad generadora de efectivo a la que está asignado el fondo de comercio.

El Grupo determina la recuperabilidad del fondo de comercio al cierre de cada ejercicio, de acuerdo con lo establecido en el punto 96 de dicha NIC, comparando el importe recuperable de la unidad generadora de efectivo (mayor importe entre su valor razonable y su valor en uso) que contiene el fondo de comercio con el valor contable de dicha unidad.

Para el cálculo al cierre de ejercicio del valor en uso de la unidad generadora de efectivo que constituye Ibercaja Banco, el Grupo ha contado con la valoración de un experto independiente (Deloitte Financial Advisory, S.L.U.). Del cálculo realizado se ha concluido que no existía necesidad de registrar ningún deterioro de la misma.

De acuerdo con la NIC 36, el valor en uso se ha calculado mediante el descuento de flujos. Los flujos proyectados son los dividendos potencialmente distribuibles con arreglo al beneficio que se espera obtener en un escenario proyectado explícito de 5 años, netos del cumplimiento de los requerimientos mínimos de solvencia definidos por el supervisor. Estos flujos se han descontado usando tipos de mercado ajustados al coste del capital estimado de acuerdo con el modelo de capital asset pricing model (CAPM) (Nota 2.16).

A continuación, se resumen los criterios principales utilizados en el cálculo del valor en uso:

- Flujos de caja estimados a partir del plan de negocio de la Sociedad
  - Recuperación del margen de intereses como consecuencia de una ligera subida de la curva de tipos.
  - Incremento de las comisiones por gestión de activos (fondos de inversión y planes de pensiones) derivado del incremento de saldos, el cual se explica por la estrategia de traspaso del ahorro de los clientes desde las cuentas a la vista.
  - Incremento de las comisiones bancarias, principalmente las relacionadas con medios de pago.
  - Reducción de los gastos de personal y los gastos generales, como consecuencia de los distintos planes de racionalización puestos en marcha por el Banco.
  - Normalización de las provisiones por deterioro de activos a partir de 2023 tras dejar atrás el impacto del Covid.

Cabe destacar que las proyecciones de ejercicios anteriores se han cumplido de manera razonable con los resultados obtenidos en dichos ejercicios. Sin embargo, en ocasiones, las desviaciones a la baja sobre las proyecciones de ejercicios anteriores se han producido principalmente por diferencias entre los tipos reales y la curva de tipos utilizada o por algún evento extraordinario que no se hubiese podido conocer en el momento de la realización de la proyección (por ejemplo, la venta de una cartera de créditos o adjudicados, dado que se realizan cuando se aprecia que existe apetito en el mercado y éste no siempre es posible anticiparlo). Exceptuando esas casuísticas, las proyecciones de la Entidad no suelen presentar otras desviaciones a la baja significativas. No obstante, en algunos casos, dichas desviaciones a la baja han sido compensadas con desviaciones al alza que se han producido en otros epígrafes de la cuenta de resultados, bien por un mejor desempeño de la misma o bien por el empleo de palancas para compensar impactos negativos. No obstante. la elaboración de las proyecciones ha tenido en cuenta la línea estratégica marcada por la Entidad, de forma que sigue una senda continuista y claramente definida.

Adicionalmente, las consecuencias económicas que está provocando el Covid-19, junto con las medidas adoptadas por el gobierno para contener su propagación, añaden una incertidumbre mayor a la hora de realizar las proyecciones de los flujos distribuibles, debido a las dudas que existen sobre cuál será la evolución futura de las principales variables macroeconómicas, por lo que el Grupo ha extremado la prudencia en sus estimaciones.

Partiendo de lo anterior, se puede avanzar que el impacto de la contingencia Covid-19 ha tenido un impacto negativo en la generación de beneficio del Grupo el primer año de proyección. Este impacto negativo es el resultado de las pérdidas esperadas por el deterioro crediticio de las carteras hasta 2021, donde podría alcanzarse el mayor repunte de la morosidad y por la evolución prevista de la pandemia y sus efectos macroeconómicos, que el Grupo espera dejar atrás en 2023.

En cualquier caso, la previsión del Grupo es que tenga lugar una reversión de estas dotaciones, que dependerá de la evolución de la situación, a los niveles anteriores a la pandemia, lo que ha justificado las medidas de flexibilización contable y prudencial aprobadas por los supervisores, toda vez que no se esté poniendo en duda la imagen fiel de buena parte de los activos bancarios en el largo plazo.

Estos efectos deben contrastarse con una capacidad de generación de margen de intereses similar a la proyectada en el anterior plan de negocio, un contexto de bajos tipos de interés y las nuevas condiciones del programa TLTRO III del Banco Central Europeo, que, sumado al incremento de concesiones avaladas por el ICO, compensen el menor devengo de ingresos financieros por inversiones dudosas.

- Tasa de descuento

  La tasa de descuento ha sido calculada en base al modelo de capital asset pricing model (CAPM). En dicha fórmula, se ha tenido en consideración: una tasa libre de riesgo del 3,1%, la cual, dada la coyuntura actual de tipos de la deuda soberana, se ha estimado a partir de la normalización del bono español a 10 años; una beta ajustada por la metodología de Blume de cotizadas comparables tomando la media de datos mensuales de los últimos 5 años de 1,16, y una prima de riesgo de mercado del 5,4%. Teniendo en consideración estos factores, la tasa de descuento calculada a partir del resultado después de impuestos es del 9,8%, mientras que la tasa de descuento calculada a partir del resultado antes de impuestos es del 14%.

- Tasa de crecimiento a perpetuidad del flujo de caja a partir de 2025.

  La tasa se ha fijado en un 1,7%, un nivel similar a las estimaciones de crecimiento a largo plazo de España.

Se ha realizado un análisis de sensibilidad de la valoración ante cambios razonablemente posibles en las variables clave de la valoración (tasa de crecimiento a perpetuidad de los flujos de caja, tasa descuento, ajustes del coste de crédito por el efecto de modificaciones en las medidas gubernamentales para combatir el Covid-19 y la ventana temporal de la proyección de flujos), observando que, en ningún caso, el valor en uso calculado sería inferior al valor contable de la unidad generadora de efectivo, lo que supondría el deterioro del fondo de comercio. La tasa de descuento debería variar en 119 p.b. para que, tras incorporar al valor recuperable todos los efectos que sean consecuencia de ese cambio sobre las otras variables, se iguale el valor en uso de la unidad generadora de efectivo con su valor en libros.

16.2 Otro activo intangible

El desglose de este epígrafe es el siguiente:

	Miles de euros			
	Coste	Amortización acumulada	Pérdidas por deterioro (Nota 40)	Saldo neto
Aplicaciones informáticas	162.637	(105.148)	(673)	56.816
Marca comercial	7.500	(7.500)	-	-
Relaciones con clientes (Core deposits) de Banco Grupo Cajatres, S.A.U.	45.031	(34.108)	-	10.923
Resto	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**215.168**	**(146.756)**	**(673)**	**67.739**
Aplicaciones informáticas	195.140	(109.978)	(673)	84.489
Marca comercial	7.500	(7.500)	-	-
Relaciones con clientes (Core deposits) de Banco Grupo Cajatres, S.A.U.	45.031	(37.228)	-	7.803
Resto	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**247.671**	**(154.706)**	**(673)**	**92.292**

La "Marca comercial" recoge el valor estimado de las marcas de las antiguas Cajas de Ahorros que dieron origen a Banco Grupo Cajatres, S.A. (CAI, Caja Círculo y Caja Badajoz).

El coste del activo "Relaciones con clientes de Banco Grupo Cajatres, S.A.U." recoge el valor actual neto que, en el momento de la adquisición de esta entidad, supone el ahorro de costes que los depósitos a la vista y a plazo de esta entidad representan respecto a otras fuentes de financiación alternativa.

El movimiento habido en este epígrafe del balance consolidado a lo largo de los ejercicios 2020 y 2019 ha sido el siguiente:

	Miles de euros				
	Aplicaciones informáticas	Marca comercial	Relaciones con clientes de Banco Grupo Cajatres	Resto	Total
Coste					
Saldos al 1 de enero de 2019	**138.484**	**7.500**	**45.031**	**1.616**	**192.631**
Adiciones	23.427	-	-	-	23.427
Bajas por enajenaciones o por otros medios	-	-	-	(1.616)	(1.616)
Otros traspasos y otros movimientos	726	-	-	-	726
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**162.637**	**7.500**	**45.031**	**-**	**215.168**
Adiciones	32.821	-	-	-	32.821
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(318)	-	-	-	(318)
Otros traspasos y otros movimientos	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**195.140**	**7.500**	**45.031**	**-**	**247.671**
Amortización acumulada					
Saldos al 1 de enero de 2019	**(94.824)**	**(7.500)**	**(29.833)**	**(858)**	**(133.015)**
Bajas por enajenaciones o por otros medios	-	-	-	890	890
Dotaciones con cargo a la cuenta de resultados	(10.324)	-	(4.275)	(32)	(14.631)
Otros traspasos y otros movimientos	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**(105.148)**	**(7.500)**	**(34.108)**	**-**	**(146.756)**
Bajas por enajenaciones o por otros medios	117	-	-	-	117
Dotaciones con cargo a la cuenta de resultados	(4.947)	-	(3.120)	-	(8.067)
Otros traspasos y otros movimientos	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**(109.978)**	**(7.500)**	**(37.228)**	**-**	**(154.706)**
Pérdidas por deterioro					
Saldos al 1 de enero de 2019	**(673)**	**-**	**-**	**-**	**(673)**
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	-	-	-	-	-
Recuperación con abono a resultados del ejercicio	-	-	-	-	-
Utilizaciones y otros movimientos	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**(673)**	**-**	**-**	**-**	**(673)**
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	-	-	-	-	-
Recuperación con abono a resultados del ejercicio	-	-	-	-	-
Utilizaciones y otros movimientos	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**(673)**	**-**	**-**	**-**	**(673)**
Activo intangible neto					
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**56.816**	**-**	**10.923**	**-**	**67.739**
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**84.489**	**-**	**7.803**	**-**	**92.292**

Al 31 de diciembre de 2020 el importe de los activos intangibles en uso totalmente amortizados es de 113.642 miles de euros (113.560 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

17. Otros activos

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Periodificaciones	35.938	50.614
Existencias	216.901	236.774
Operaciones en camino	2.052	3.601
Resto	9.434	3.368
Total importe bruto	**264.325**	**294.357**
(Pérdidas por deterioro)	(108.799)	(101.490)
Total importe neto	**155.526**	**192.867**

Los deterioros desglosados en el cuadro anterior se corresponden íntegramente con la partida de Existencias.

El movimiento habido en el epígrafe de Existencias en los ejercicios 2020 y 2019 ha sido el siguiente:

	Miles de euros		
	Activos procedentes de adjudicaciones	**Otros activos**	**Total**
Coste			
Saldos al 1 de enero de 2019	**219.900**	**83.237**	**303.137**
Adiciones	2.018	1.531	3.549
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(64.607)	-	(64.607)
Otros traspasos y otros movimientos	(5.305)	-	(5.305)
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**152.006**	**84.768**	**236.774**
Adiciones	562	-	562
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(17.367)	(3.068)	(20.435)
Otros traspasos y otros movimientos	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**135.201**	**81.700**	**216.901**
Pérdidas por deterioro			
Saldos al 1 de enero de 2019	**(137.697)**	**(13.043)**	**(150.740)**
Dotación con cargo a resultados del ejercicio (Nota 40)	(5.083)	-	(5.083)
Recuperación con abono a resultados (Nota 40)	40	-	40
Utilizaciones y otros movimientos	56.027	(1.734)	54.293
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**(86.713)**	**(14.777)**	**(101.490)**
Dotación con cargo a resultados del ejercicio (Nota 40)	-	(840)	(840)
Recuperación con abono a resultados (Nota 40)	752	-	752
Utilizaciones y otros movimientos	(6.870)	(351)	(7.221)
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**(92.831)**	**(15.968)**	**(108.799)**
Existencias netas			
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**65.293**	**69.991**	**135.284**
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**42.370**	**65.732**	**108.102**

Dentro del saldo de existencias, la totalidad de activos procedentes de adjudicaciones son activos de naturaleza inmobiliaria.

Las tasaciones de los activos anteriores se han actualizado principalmente en el último ejercicio siendo en todo caso realizadas por peritos con capacidad profesional reconocida y experiencia reciente en la localidad y categoría de los activos objeto de la valoración. Las tasaciones de estos inmuebles se han realizado por las sociedades tasadoras homologadas por el Grupo: TINSA, Sociedad de Tasación, Tasvalor, UVE Valoraciones, General de Valoraciones, S.A., Gesvalt, Tecnitasa, Eurovaloraciones y ARCO Valoraciones.

En la Nota 18 se informa sobre los criterios aplicados para determinar el valor razonable de estos activos.

El detalle de los gastos registrados en relación a las existencias durante los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Coste de ventas de las existencias enajenadas durante el ejercicio	12.745	20.100
Pérdidas por deterioro de existencias (Nota 40)	88	5.043
Rebajas de valor por deterioro	840	5.083
Reversiones de rebajas de valor por deterioro	(752)	(40)
Total importe neto	**12.833**	**25.143**

18. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los saldos de este epígrafe de los balances consolidados presentaban la siguiente composición:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Activos procedentes de adjudicaciones	**314.769**	**310.949**
Residenciales	273.984	263.154
Industriales	29.751	36.337
Agrícolas	11.034	11.458
Otros activos	**64.806**	**63.798**
Residenciales	39.983	37.766
Industriales	21.692	22.901
Agrícolas	3.131	3.131
Total importe bruto	**379.575**	**374.747**
(Pérdidas por deterioro)	(117.202)	(107.538)
Total importe neto	**262.373**	**267.209**

El movimiento habido en este epígrafe del balance consolidado en los ejercicios 2020 y 2019 ha sido el siguiente:

	Miles de euros		
	Activos procedentes de adjudicaciones	**Otros activos**	**Total**
Coste			
Saldos al 1 de enero de 2019	**365.816**	**64.612**	**430.428**
Adiciones	75.321	969	76.290
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(136.816)	(1.783)	(138.599)
Otros traspasos y otros movimientos	6.628	-	6.628
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**310.949**	**63.798**	**374.747**
Adiciones	82.664	2.410	85.074
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(78.844)	(1.402)	(80.246)
Otros traspasos y otros movimientos	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**314.769**	**64.806**	**379.575**
Pérdidas por deterioro			
Saldos al 1 de enero de 2019	**(140.137)**	**(1.701)**	**(141.838)**
Dotación neta con cargo a resultados del ejercicio (Nota 42)	(15.691)	(1.266)	(16.957)
Utilizaciones y otros movimientos	51.230	27	51.257
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**(104.598)**	**(2.940)**	**(107.538)**
Dotación neta con cargo a resultados del ejercicio (Nota 42)	(18.862)	1	(18.861)
Utilizaciones y otros movimientos	9.002	195	9.197
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**(114.458)**	**(2.744)**	**(117.202)**
Activo no corriente en venta neto			
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**206.351**	**60.858**	**267.209**
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**200.311**	**62.062**	**262.373**

El Grupo dispone de un Plan de realización de los Activos no corrientes en venta que incluye la Política de financiación en ventas. Dicho Plan implica la colaboración de la red de oficinas, de agentes de la propiedad inmobiliaria, la divulgación de información específica en la página web de la Sociedad y la existencia de una unidad dedicada a la enajenación de los activos adjudicados en pago de deudas.

Según la experiencia histórica del Grupo, los activos no corrientes en venta permanecen en balance un periodo medio que oscila entre uno y tres años. Dado que en su mayor parte se corresponden con activos inmobiliarios, el Grupo considera que es posible que parte de dichos activos permanezca en su balance por un periodo superior al que se deriva de su experiencia histórica, dada la situación del mercado.

La venta de Activos no corrientes se realiza al contado, con aplazamiento por un plazo prudencial preservando los intereses del Grupo mediante las adecuadas fórmulas jurídicas, o con financiación con garantía hipotecaria en las condiciones habituales para este tipo de operaciones.

No existen ganancias pendientes de reconocer ya que las ventas cumplen los siguientes criterios:

- el comprador no está controlado por la entidad vendedora,
- el Grupo no retiene ventajas ni riesgos, de carácter significativo, relacionados con la propiedad del activo vendido,
- el Grupo no conserva para sí ninguna implicación en la gestión corriente del activo, asociada con su propiedad, y no retiene su control efectivo,
- el porcentaje de venta financiado por la entidad al comprador no excede del que éste obtendría de una entidad de crédito no vinculada con el grupo,
- la capacidad de pago, presente y futura, del comprador es suficiente para atender el préstamo, y
- el plazo y las condiciones de financiación son similares a las concedidas por el Grupo para la financiación de adquisiciones de activos semejantes que no son de su propiedad.

El Grupo ha financiado en 2020 el 15,39% del importe de las ventas (17,09% en 2019).

El importe de los préstamos concedidos durante el ejercicio para la financiación de ventas de estos activos es de 7.676 miles de euros (14.373 miles de euros al 31 de diciembre de 2019) y el importe acumulado de préstamos concedidos es de 567.113 miles de euros (559.437 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

El cuadro siguiente muestra una clasificación por tipo de activo de los activos no corrientes en venta. Asimismo se indica el saldo que ha sido valorado por un tasador independiente.

	Miles de euros			
	Valor contable (sin pérdidas por deterioro)		**Del que: valorado por tasador independiente**	
	2020	**2019**	**2020**	**2019**
Activos no corrientes en venta	**379.575**	**374.747**	**354.173**	**360.519**
Residenciales	313.967	300.920	297.666	293.828
Industriales	51.443	59.238	43.203	52.963
Agrícolas	14.165	14.589	13.304	13.728

El valor razonable facilitado por tasadores independientes para los activos asciende a 400.420 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 (403.978 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

El Grupo cuenta con una política corporativa que garantiza la competencia profesional y la independencia y objetividad de las compañías de valoración externa, de acuerdo con lo establecido por la normativa, que requiere que las sociedades de tasación cumplan con los requisitos de neutralidad y credibilidad al objeto de que el uso de sus estimaciones no menoscabe la fiabilidad de sus valoraciones. Dicha política establece que la totalidad de las sociedades de tasación con las que el Grupo trabaje, tienen que estar inscritas en el Registro Oficial de Banco de España y sus valoraciones se deben realizar siguiendo la metodología establecida en la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo.

Las técnicas de valoración son utilizadas de manera generalizada por todas las sociedades de tasación en función de la tipología de cada activo inmobiliario. Por requerimiento normativo, dichas sociedades emplean de manera generalizada el uso de datos observables de mercado y otros factores que los participantes en el mercado considerarían al fijar el precio, limitando todo lo posible el empleo de consideraciones subjetivas y de datos no observables o contrastables.

Para determinar el valor de tasación se realizan las comprobaciones necesarias para conocer las características y situación real del objeto de la valoración, que, atendiendo a lo establecido en la mencionada Orden, son los siguientes:

- La identificación física del inmueble, mediante su localización e inspección ocular por parte de un técnico competente, comprobando si su superficie y demás características coinciden con la descripción que conste en la documentación utilizada para realizar la tasación, así como de la existencia de servidumbres visibles y de su estado de construcción o conservación aparente.
- El estado de ocupación del inmueble y uso o explotación al que se destine.
- En el caso de viviendas, el régimen de protección pública.
- El régimen de protección del patrimonio arquitectónico.
- La adecuación del inmueble al planeamiento urbanístico vigente, y, en su caso, la existencia del derecho al aprovechamiento urbanístico que se valore.

Para calcular el valor de mercado de los activos adquiridos se han usado diferentes métodos de valoración según la tipología de activos. Como norma general, se ha utilizado el método residual para valorar los suelos y las Obras en curso, el de actualización para activos en renta y el de comparación para edificios y elementos de edificios terminados. Las características fundamentales de los métodos son las siguientes:

- Método Residual: De acuerdo con una proyección de los precios de venta de las unidades a construir se determina el valor de mercado final. A este importe se le detraen los costes de urbanización, construcción, financieros y el margen industrial del promotor, obteniéndose el precio del suelo. En aquellos casos en los que el periodo de gestión y desarrollo sea superior al tiempo medio normal de una promoción, se estima un horizonte temporal del proyecto, realizándose una actualización de los flujos de caja esperados a una tasa de mercado adecuada (método residual dinámico).

  Para el cálculo del valor residual por el procedimiento de cálculo dinámico se siguen los siguientes pasos: se estiman los flujos de caja, se elige el tipo de actualización y se aplica la fórmula de cálculo. Se tomarán como flujos de caja: los cobros y, en su caso, las entregas de crédito que se estime obtener por la venta del inmueble a promover; y los pagos que se estime realizar por los diversos costes y gastos durante la construcción o rehabilitación, incluso los pagos por los créditos concedidos. Dichos cobros y pagos se aplicarán en las fechas previstas para la comercialización y construcción del inmueble.

  Para la utilización del método residual será necesario el cumplimiento de los siguientes requisitos:

  - La existencia de información adecuada para determinar la promoción inmobiliaria más probable a desarrollar con arreglo al régimen urbanístico aplicable o, en el caso de terrenos con edificios terminados, para comprobar si cumplen con dicho régimen.
  - La existencia de información suficiente sobre costes de construcción, gastos necesarios de promoción, financieros, en su caso, y de comercialización que permita estimar los costes y gastos normales para un promotor de tipo medio y para una promoción de características semejantes a la que se va a desarrollar.
  - La existencia de información de mercado que permita calcular los precios de venta más probables de los elementos que se incluyen en la promoción o en el edificio en las fechas previstas para su comercialización.
  - La existencia de información suficiente sobre los rendimientos de promociones semejantes.

  Para poder aplicar el método residual por el procedimiento dinámico será necesario, además, la existencia de información sobre los plazos de construcción o rehabilitación, de comercialización del inmueble y, en su caso, de gestión urbanística y de ejecución de la urbanización.

- Método de Actualización: Para determinar el valor de los inmuebles en renta se calcula el valor actual según la renta de mercado y/o renta actual, teniendo en cuenta la rentabilidad exigida para cada tipología de activo.

  El cálculo del valor de actualización exige al tasador estimar los flujos de caja, estimar el valor de reversión, elegir el tipo de actualización y aplicar la fórmula de cálculo.

  Para la utilización del método de actualización será necesario que se cumpla, al menos, uno de los siguientes requisitos:

  - La existencia de un mercado de alquileres representativo de los comparables. Para presumir tal existencia, será necesario disponer, como mínimo, de seis datos de rentas de alquiler sobre comparables que reflejen adecuadamente la situación actual de este mercado y disponer de suficientes datos sobre transacciones en alquiler u ofertas que permitan identificar parámetros adecuados para realizar la homogeneización de rentas en comparables.

  - La existencia de un contrato de arrendamiento sobre el inmueble objeto de valoración.

  - Que el inmueble valorado esté produciendo o pueda producir ingresos como inmueble ligado a una actividad económica y que además existan suficientes datos contables de la explotación o información adecuada sobre ratios estructurales medias de la rama de actividad correspondiente.

- Método de Comparación: Parte del principio de sustitución, por el que se compara el inmueble a valorar con otros de los que se conoce su valor. La metodología se basa en la obtención de productos comparables homogéneos, teniendo en cuenta operaciones de compraventa en la zona, ofertas de inmuebles similares y las opiniones de otros operadores del mercado inmobiliario. Para llegar a un valor definitivo se adapta el valor obtenido a las características específicas del inmueble según su estado físico y estructural, el diseño y distribución de las superficies, la situación arrendaticia, la ubicación y otros factores (situación urbanística, entorno inmediato, etc.).

  Para calcular el valor por comparación se siguen las siguientes reglas generales:

  - Se establecen las cualidades y características del inmueble tasado que influyan en su valor. En el caso de edificios de carácter histórico o artístico, para establecer dichas cualidades y características, se tiene en cuenta, además, el valor particular de los elementos de la edificación que le confiere ese carácter.

  - Se analiza el segmento del mercado inmobiliario de comparables y, basándose en informaciones concretas sobre transacciones reales y ofertas firmes apropiadamente corregidas en su caso, se obtienen precios actuales de compraventa al contado de dichos inmuebles.

  - Se selecciona entre los precios obtenidos tras el análisis anterior, una muestra representativa de los que corresponden a los comparables, a la que se aplica el procedimiento de homogeneización necesario. En la selección se deberá, previamente, contrastar aquellos precios que resulten anormales a fin de identificar y eliminar tanto los procedentes de transacciones y ofertas que no cumplen las condiciones exigidas en la definición de valor de mercado de los bienes afectados como, cuando se trate de una valoración para la finalidad prevista la mencionada Orden, los que pueden incluir elementos especulativos.

  - Se realiza la homogeneización de comparables con los criterios, coeficientes y/o ponderaciones que resulten adecuados para el inmueble de que se trate.

  - Se asigna el valor del inmueble, neto de gastos de comercialización, en función de los precios homogeneizados, previa deducción de las servidumbres y limitaciones del dominio que recaen sobre aquél y que no han sido tenidas en cuenta en la aplicación de las reglas precedentes.

Para la utilización del método de comparación será necesario que se cumplan los siguientes requisitos:

- La existencia de un mercado representativo de los inmuebles comparables.

- Disponer de suficientes datos sobre transacciones u ofertas que permitan, en la zona de que se trate, identificar parámetros adecuados para realizar la homogeneización de comparables.

- Disponer de información suficiente sobre al menos seis transacciones u ofertas de comparables que reflejen adecuadamente la situación actual de dicho mercado.

De esta manera, los activos en renta y los edificios y elementos de edificios terminados tienen un nivel 2 en la jerarquía de valor razonable, mientras que los suelos e inmuebles en construcción tienen un nivel 3.

Las valoraciones se han realizado por las siguientes sociedades tasadoras homologadas: TINSA, Sociedad de Tasación, Tasvalor, UVE Valoraciones, General de Valoraciones, S.A., Gesvalt, Tecnitasa, Eurovaloraciones y ARCO Valoraciones.

19. Pasivos financieros a coste amortizado

A continuación, se detallan las partidas que integran los saldos de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Depósitos	**44.460.275**	**40.857.849**
Bancos centrales (Nota 19.1)	5.371.202	1.628.990
Entidades de crédito (Nota 19.2)	1.207.820	4.304.232
Clientela (Nota 19.3)	37.881.253	34.924.627
Valores representativos de deuda emitidos (Nota 19.4)	**1.340.670**	**1.480.421**
Otros pasivos financieros (Nota 19.5)	**826.435**	**1.110.050**
	46.627.380	**43.448.320**

19.1 Depósitos - Bancos Centrales

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, atendiendo a la naturaleza de las operaciones, se indica a continuación:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Banco Central Europeo	5.400.000	1.650.000
Ajustes por valoración	(28.798)	(21.010)
	5.371.202	**1.628.990**

Con fecha 6 de junio de 2019, el Banco Central Europeo anunció un nuevo programa de operaciones de financiación a plazo más largo con objetivo específico (TLTRO III). Con fecha 30 de abril de 2020, el Consejo de Gobierno del Banco Central Europeo realizó una serie de modificaciones de los términos y condiciones de estas operaciones de financiación con el fin de apoyar aún más la concesión de crédito a los hogares y las empresas con el fin de mitigar los efectos económicos que la crisis sanitaria ha provocado. Con el vencimiento de la financiación correspondiente al programa TLTRO II (1.650.000 miles de euros), el Grupo acudió a la subasta del programa TLTRO III por un importe de 5.400.000 miles de euros con vencimiento en 2023.

Para las entidades que cumplan un determinado volumen de préstamos computables, entre el 1 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2021, el tipo de interés puede ser del -1% para el periodo comprendido entre junio de 2020 y junio de 2021. Además, estas condiciones fueron ampliadas el 10 de diciembre de 2020, estableciendo, adicionalmente a lo anterior, que, si se cumple un determinado volumen de préstamos computables entre el 1 de octubre de 2020 y 31 de diciembre de 2021, el tipo de interés -1% puede aplicarse para el periodo comprendido entre junio de 2021 y junio de 2022.

Las entidades tendrán la posibilidad de ejercitar el reembolso anticipado de la financiación transcurrido un año desde la liquidación de cada operación, trimestralmente pero no antes de 29 de septiembre de 2021.

Atendiendo a lo establecido en el punto B5.4.4 de la NIIF 9 sobre la aplicación del método del tipo de interés efectivo en los activos y pasivos financieros a coste amortizado, el Grupo ha optado por devengar los intereses de acuerdo con los periodos específicos de ajuste a las tasas de mercado, de manera que se registrará en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el periodo desde junio de 2020 hasta junio de 2022 el interés correspondiente a dicho periodo (esto es, el -1%), asumiendo el cumplimiento del umbral de préstamos computables que da lugar al extratipo. Este cumplimiento se estima considerando el comportamiento de la cartera de préstamos elegibles hasta la fecha actual y las proyecciones estimadas en el Plan de Negocio del Grupo, cuyo grado de cumplimiento es revisado periódicamente.

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2020 ha sido del -0,93% (-0,52% al 31 de diciembre de 2019).

19.2 Depósitos - Entidades de crédito

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, atendiendo a la naturaleza de las operaciones, se indica a continuación:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
A la vista	**9.975**	**10.301**
Otras cuentas	9.975	10.301
A plazo o con preaviso	**1.198.312**	**4.294.052**
Cuentas a plazo	526.295	670.535
Cesión temporal de activos	632.633	3.611.022
Otras cuentas	39.384	12.495
Ajustes por valoración	**(467)**	**(121)**
	1.207.820	**4.304.232**

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2020 ha sido del 0% (0,17% durante el 2019).

19.3 Depósitos - Clientela

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, atendiendo a la situación geográfica, a su naturaleza y a las contrapartes de las operaciones, se indica a continuación:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Por situación geográfica		
España	37.751.833	34.796.186
Resto del mundo	129.420	128.441
	37.881.253	**34.924.627**
Por naturaleza		
Depósitos a la vista	33.014.125	28.509.031
Cuentas corrientes	*25.291.671*	*21.514.545*
Cuentas de ahorro	*7.634.909*	*6.961.871*
Resto de depósitos a la vista	*87.545*	*32.615*
Depósitos a plazo	4.688.146	6.009.517
Imposiciones a plazo fijo	*3.017.862*	*4.113.508*
Cédulas y bonos emitidos no negociables (Nota 44.1)	*1.625.470*	*1.842.137*
Depósitos híbridos	-	-
Resto de depósitos a plazo	*44.814*	*53.872*
Cesiones temporales de activos	13.001	197.319
Ajustes por valoración	165.981	208.760
	37.881.253	**34.924.627**
Por contrapartes		
Administraciones Públicas residentes	1.430.828	1.158.839
Otros sectores residentes	36.321.005	33.637.347
Administraciones Públicas no residentes	13	13
Otros sectores no residentes	129.407	128.428
	37.881.253	**34.924.627**

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2020 ha sido del 0,08% (0,13% durante el ejercicio 2019).

En el epígrafe Cédulas y bonos emitidos no negociables (en el desglose por naturaleza) figuran cédulas hipotecarias singulares emitidas al amparo de lo dispuesto en la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario por importe de 1.625.470 miles de euros (1.842.137 miles de euros al 31 de diciembre de 2019). Las emisiones de cédulas hipotecarias se han realizado a tipo de interés variable o fijo. Las emisiones a tipo de interés fijo se encuentran cubiertas del riesgo de tipo de interés mediante la contratación de permutas financieras sobre tipos de interés.

19.4 Valores representativos de deuda emitidos

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Nominal Cédulas hipotecarias (Nota 44.1)	3.000.000	3.900.000
Valores propios en cartera	(2.507.121)	(3.319.808)
Nominal otros valores asociados a activos financieros transferidos	326.522	377.655
Nominal Bonos subordinados	500.030	500.030
Ajustes por valoración	21.239	22.544
	1.340.670	**1.480.421**

Durante el ejercicio 2020, han vencido cédulas hipotecarias por un importe nominal de 1.116 millones de euros. (1.180 miles de euros al 31 de diciembre de 2019, Nota 44.1).

El detalle de las emisiones de valores asociados a activos financieros transferidos es el siguiente:

					Miles de euros	
					Importe suscrito	
Tipo	**Interés nominal**	**Fecha emisión**	**Fecha vencimiento**	**Nominal emisión**	**2020**	**2019**
Bonos titulización TDA2	Variable	13.10.2005	(*)	904.500	63.926	74.817
Bonos titulización TDA3	Variable	12.05.2006	(*)	1.007.000	62.069	71.293
Bonos titulización TDA4	Variable	18.10.2006	(*)	1.410.500	78.928	88.513
Bonos titulización TDA5	Variable	11.05.2007	(*)	1.207.000	42.413	47.964
Bonos titulización TDA6	Variable	25.06.2008	(*)	1.521.000	13.766	15.054
Bonos titulización TDA ICO-FTVPO	Variable	15.07.2009	(*)	447.200	65.420	80.014
Bonos titulización TDA7	Variable	18.12.2009	(*)	2.070.000	-	-
					326.522	**377.655**

(*) Estos bonos son amortizados a medida que se amortizan los préstamos hipotecarios que han sido cedidos al correspondiente fondo de titulización.

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda, clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2020 ha sido del 0,14% (0,21% durante el ejercicio 2019).

El detalle de cada una de las emisiones de valores subordinados es el siguiente:

			Miles de euros	
			Importe nominal	
Emisión	**Interés nominal**	**Vencimiento**	**2020**	**2019**
15 de junio de 2007	Mixto	15 de junio de 2022	30	30
28 de julio de 2015	Fijo	28 de julio de 2025 (*)	-	500.000
23 de enero de 2020	Fijo	23 de julio de 2030 (*)	500.000	-
			500.030	**500.030**

(*) El Grupo se reserva el derecho a amortizar estas emisiones pasados 5 años desde la fecha de emisión. Adicionalmente, existe la posibilidad de amortización anticipada por parte del emisor y antes de cinco años desde el momento de la emisión por causas derivadas de un cambio en la fiscalidad del producto y/o en su tratamiento como instrumento de capital. Estas amortizaciones deben ser autorizadas por el Regulador competente en cada momento.

Con fecha 8 de enero de 2020, Ibercaja Banco, S.A. acordó llevar a cabo una oferta de recompra en efectivo dirigida a todos los tenedores de la emisión de obligaciones subordinadas denominada "€500,000,000 Fixed Rate Reset Subordinated Notes due 28 July 2025". Concluida dicha oferta, Ibercaja aceptó la compra de Obligaciones por importe nominal de 281.900 miles de euros, cuya liquidación se produjo el 23 de enero de 2020. Posteriormente, Ibercaja atendió el interés vendedor de otros inversores que no habían participado en la oferta pública, recomprando adicionalmente otros 77.700 miles de euros a lo largo del primer semestre de este ejercicio.

Finalmente, con fecha 28 de julio de 2020, tal y como anticipó en su comunicado de "Otra información relevante" a CNMV del 3 de junio de 2020, el Grupo, una vez obtuvo las autorizaciones necesarias, ha procedido a amortizar anticipadamente el importe restante (140.400 miles de euros) de su emisión de Obligaciones Subordinadas subordinadas denominada "€500,000,000 Fixed Rate Reset Subordinated Notes due 28 July 2025". Se ha abonado por cada título vivo su nominal de 100 miles de euros más los intereses devengados y no satisfechos hasta la mencionada fecha (excluida), de acuerdo con lo establecido en los términos y condiciones del folleto de emisión.

Con fecha 16 de enero de 2020, Ibercaja Banco, S.A. fijó los términos económicos de una emisión de obligaciones subordinadas por un importe nominal de 500 millones de euros y con vencimiento previsto el 23 de julio de 2030. El precio de emisión de las Obligaciones Subordinadas fue del 100% y devengarán un cupón fijo anual del 2,75% hasta el 23 de julio de 2025, fecha en la que Ibercaja tiene la opción de llevar a cabo una amortización anticipada. A partir de esta fecha devengarán un interés fijo igual al tipo swap a 5 años (5 year Mid-Swap Rate) aplicable más un margen del 2,882%. El desembolso y cierre de esta emisión se produjo el 23 de enero de 2020.

Los nuevos bonos computan como instrumentos de capital de nivel 2 (Tier 2) a efectos de los requisitos de fondos propios a que esté sujeto conforme al Reglamento (UE) 575/2013, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión.

Estas emisiones tienen el carácter de subordinadas y, a efectos de la prelación de créditos, se sitúan detrás de todos los acreedores comunes.

Las emisiones de bonos subordinados cuentan con la autorización del Regulador competente para su clasificación como recursos propios computables.

Los intereses devengados por los pasivos subordinados ascienden a 19.387 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 (25.408 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2020 ha sido del 3,36% (4,79% durante el ejercicio 2019).

Se incluye a continuación una conciliación del valor en libros de los pasivos originados por las actividades de financiación distinguiendo separadamente los cambios que generan flujos de efectivo de aquellos que no lo hacen:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Saldo al inicio del periodo	**508.997**	**586.614**
Flujos de caja	-	(77.801)
Emisión bonos subordinados por Ibercaja Banco, S.A.	*500.000*	-
Amortización bonos subordinados emitidos por Ibercaja Banco, S.A.	*(500.000)*	*(72.801)*
Amortización participaciones preferentes	-	*(5.000)*
Sin impactos de flujos	1.329	184
Ajustes por valoración	*1.329*	*184*
Saldo al final del periodo	**510.326**	**508.997**

19.5 Otros pasivos financieros

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Obligaciones a pagar	37.836	45.180
Fianzas recibidas	29.076	4.958
Cuentas de recaudación	539.751	604.955
Cuentas especiales	37.714	40.795
Garantías financieras	2.234	3.056
Otros conceptos	179.824	411.106
	826.435	**1.110.050**

Dentro de “Otros conceptos” se incluyen los depósitos formalizados por el neto de los “repos” tomados y/o cedidos con la misma contraparte en base a los acuerdos de compensación formalizados para las operaciones de repos o simultaneas. Asimismo, el saldo incluye pasivos por arrendamiento por un importe de 58.496 miles de euros (63.756 miles de euros durante el ejercicio 2019, Nota 2.10).

El Grupo no ha compensado los instrumentos financieros que dan origen a estos depósitos de garantía, manteniendo los activos y pasivos por separado sin registrar una posición neta, ya que no se dan las circunstancias descritas en la Nota 2.7. El detalle del valor contable de los instrumentos financieros afectos a estos acuerdos y los depósitos activos y pasivos que se generan con las contrapartes, es el siguiente:

	Miles de euros	
	Instrumentos financieros afectos a acuerdos de compensación	
	2020	2019
Activos por repos	-	-
Pasivos por repos	182	4.376

	Miles de euros	
	Depósitos afectos a acuerdos de compensación por repos	
	2020	2019
Depósitos activos	1.060	3.270
Depósitos pasivos	1.000	-

19.6 Información sobre el periodo medio de pago a proveedores. Disposición adicional tercera. «Deber de información» de la Ley 15/2010, de 5 de julio

De acuerdo con lo establecido en la disposición final segunda de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la disposición adicional tercera de la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, y en relación a la información a incorporar en la memoria de las cuentas anuales sobre aplazamientos de pago a proveedores en operaciones comerciales calculado en base a lo establecido en la Resolución de 29 de enero de 2016 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, la información relativa al ejercicio 2020 y 2019 es la siguiente:

	2020	2019
	Días	
Periodo medio de pago a proveedores	25	20
Ratio de operaciones pagadas	23	19
Ratio de operaciones pendientes de pago	102	96
	Miles de euros	
Total pagos realizados	566.606	630.686
Total pagos pendientes	15.859	10.862

20. Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el desglose del saldo de este epígrafe de los balances consolidados es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	2019
Provisiones Técnicas para:		
Provisiones para primas no consumidas (no vida)	-	-
Seguros de vida:	6.573.738	7.393.305
Primas no consumidas y riesgos en curso	*22.475*	*22.856*
Provisiones matemáticas	*6.551.263*	*7.370.449*
Prestaciones pendientes de pago	92.728	71.710
Participación en beneficios y extornos	4.396	5.026
Seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores	851.005	314.496
	7.521.867	**7.784.537**

No existen reaseguros aceptados al 31 de diciembre de 2020 ni al 31 de diciembre de 2019.

La conciliación entre los saldos iniciales y finales de este epígrafe del balance en los ejercicios 2019 y 2020 es el siguiente:

	Miles de euros
Saldos al 31 de diciembre de 2018	**7.514.769**
Dotaciones netas	26.394
Dotaciones	*1.153.535*
Reversiones	*(1.127.141)*
Otros movimientos	243.374
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**7.784.537**
Dotaciones netas	(377.745)
Dotaciones	*1.186.574*
Reversiones	*(1.564.319)*
Otros movimientos	115.075
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**7.521.867**

Con fecha 17 de diciembre de 2020, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha publicado mediante Resolución las nuevas tablas biométricas a aplicar por las entidades aseguradoras, así como la guía técnica relativa a criterios de supervisión relacionados con las mismas.

El principal objetivo de dicha Resolución ha sido la declaración de la admisibilidad de estas nuevas tablas y la inadmisibilidad de algunas tablas anteriores, estableciendo su aplicación en el cálculo de las nuevas primas, de las provisiones contables y de la valoración de los pasivos bajo Solvencia II distinguiendo los distintos tipos de seguros (de mortalidad, de supervivencia individual y colectivos).

Adicionalmente, y con respecto a los seguros de supervivencia, esta resolución ha previsto que las entidades puedan optar entre la adaptación completa a tablas en el ejercicio 2020 o la adaptación progresiva en el tiempo, cumpliendo un calendario establecido por el supervisor. Dicho calendario requiere que, como mínimo, en el cierre de 2021 se haya recogido al menos un 25% de la diferencia de tablas y cada ejercicio posterior se computen cuartas partes adicionales; de tal forma que, finalizado el ejercicio 2024, las entidades se encuentren totalmente adaptadas a las nuevas tablas.

Ibercaja Vida ha estimado en 15.198 miles de euros el impacto total del cambio de tablas, provenientes íntegramente de los seguros de supervivencia de su cartera, habiendo registrado en el cierre de 2020 una dotación acumulada por este concepto que asciende a 6.079 miles de euros. Por tanto, al cierre del presente ejercicio 2020 ha recogido en su contabilidad un 40% del impacto del cambio de tablas, lo cual supone un porcentaje muy superior al mínimo establecido en la Resolución de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para 2021 acogiéndose al periodo de adaptación.

En la citada Resolución, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha dado publicidad a dos tablas con diferentes aplicaciones:

- Tablas de segundo orden o realistas: son tablas biométricas basadas en la mortalidad histórica realmente observada. Se aplicarán en el cálculo de la mejor estimación en el ámbito de solvencia.

- Tablas de primer orden: incorporan recargos prudenciales determinados por el supervisor sobre las tablas de segundo orden y son las tablas que deben aplicarse para la cuantificación de las provisiones contables.

Por otra parte, Ibercaja Vida ha analizado la suficiencia de las nuevas tablas comparando su expericiencia real con los que se obtendrían en aplicación de las nuevas tablas realistas, es decir, de segundo orden. Los resultados obtenidos se muestran en el siguiente cuadro:

	Productos	Siniestros Reales	Tabla de Mortalidad Realista	Siniestros Estimados	%
Seguros con Riesgo de Fallecimiento	Seguros de Ahorro Seguros de Riesgo	1.216	PASE M/F 2020 2º Orden	1.653	73,56%
Seguros con Riesgo de Supervivencia	Seguros de Rentas (Individuales y Colectivas)	1.969	PER M/F 2020 Ind 2º Orden PER M/F 2020 Col 2º Orden	1.939	101,55%

(*) Datos al 31 de diciembre de 2020

Como puede observarse, en los Seguros con Riesgo de Fallecimiento existe una elevada suficiencia en las hipótesis biométricas utilizadas en el cálculo de la mejor estimación ya que el comportamiento real del colectivo asegurado (fallecimientos reales) es un 73,56% del comportamiento obtenido con las tablas de mortalidad realistas (segundo orden). Es decir, la mortalidad que viene soportando la compañía es inferior a la que determina la tabla realista de segundo orden publicada por el supervisor.

Por otro lado, la suficiencia en los Seguros con Riesgo de Supervivencia se verifica porque la mortalidad real del colectivo asegurado es un 101,55% de las tablas de longevidad realistas (segundo orden). Es decir, la mortalidad que viene soportando la compañía es ligeramente superior (en seguros en los que el riesgo es el alargamiento de la vida) a la que determina la tabla realista de segundo orden publicada por el supervisor.

No obstante, tal y como se ha explicado anteriormente, la provisión contabilizada en el cierre de 2020 ha sido calculada con las tablas de primer orden, que suponen un recargo significativo respecto a las de segundo orden. Por tanto, una vez verificada la suficiencia de las tablas de segundo orden con la experiencia de la compañía, existe una probabilidad muy elevada de que las provisiones contabilizadas permitan cubrir los compromisos futuros, incluso aunque los mismos estén sujetos a cierta incertidumbre.

20.1 Gestión de riesgos por contratos de seguros

Los riesgos en los que incurre el Grupo por los contratos de seguro que suscribe y sus operaciones vinculadas son el de mercado (tipo de interés, concentración, spread y renta variable), liquidez, contraparte, operacional y suscripción vida.

Ibercaja Vida tiene políticas escritas en las que se describen las estrategias de gestión y control de cada uno de los riesgos anteriores. Dichas políticas cumplen con los requerimientos de la Normativa de Solvencia II que entró en vigor el 1 de enero de 2016 y han sido aprobadas por su Consejo de Administración.

Adicionalmente, se ha implantado en la compañía el Modelo de Tres Líneas de Defensa que garantiza una gestión y supervisión de riesgos eficaz.

Por otra parte, y con un enfoque basado en riesgos, Ibercaja Vida ha definido su Marco de Apetito al Riesgo (RAF) que tiene como objetivo fundamental la identificación de los riesgos a los que la compañía está expuesta y la determinación de unos límites de tolerancia a cada uno de estos riesgos, mediante el establecimiento de métricas con umbrales de cumplimiento establecidos. Este sistema permite monitorizar que la compañía se sitúa en todo momento dentro del umbral o apetito al riesgo establecido por su Consejo de Administración.

Adicionalmente, y con una periodicidad mínima anual, Ibercaja Vida realiza una Autoevaluación de sus Riesgos y su Solvencia mediante la cual se obtiene una visión prospectiva y en diferentes escenarios de los riesgos y la solvencia de la compañía.

Los riesgos de mercado, liquidez, contraparte y operacional de esta actividad son gestionados homogéneamente en todo el Grupo Ibercaja de acuerdo con lo indicado en la Nota 3.

El riesgo propio de la actividad de seguros es el de suscripción vida, que es el riesgo de incurrir en pérdidas derivado de un incremento en el valor de los pasivos como consecuencia de un incumplimiento de las hipótesis (mortalidad, longevidad, caída de cartera, gastos…) bajo las que fueron contratados. Este riesgo engloba una serie de subriesgos, siendo los más significativos los que se detallan a continuación:

- Riesgo de Mortalidad: riesgo de incurrir en pérdidas derivado de un incremento de las tasas de mortalidad superiores a las previstas.

- Riesgo de Supervivencia/Longevidad: riesgo de incurrir en pérdidas derivado de un incremento de la supervivencia de los asegurados superior a la prevista.

- Riesgo de Rescate/Caída de Cartera: riesgo de incurrir en pérdidas derivado de una variación de las tasas de rescates respecto a las previstas.

Entre otros, la Compañía aplica los siguientes procedimientos para gestionar estos riesgos de suscripción vida a los que se encuentra expuesta:

- Aplicación de tablas de mortalidad y de supervivencia prudentes para la gestión del riesgo asociado a cada producto y aceptadas generalmente en el sector.
- Límites en la contratación.
- Selección médica en la contratación.
- Actualización de tarificación y plataforma de retención.
- Supervisión continua del casamiento de flujos en carteras afectas al ajuste por casamiento.
- Adicionalmente, la diversificación en los riesgos se configura como una técnica esencial para conseguir minorar la exposición global del Grupo Ibercaja. Con este objeto, Ibercaja Vida distribuye su estrategia de negocio entre diferentes productos aumentando la diversificación a los riesgos de suscripción.

A continuación, se detallan las principales hipótesis actuariales utilizadas en la valoración de las provisiones matemáticas de las distintas modalidades de seguro en cartera para los ejercicios 2020 y 2019:

	2020						
			Participación en beneficios				
	Tipo de cobertura	Tablas utilizadas	Con o sin participación	Importe pendiente de distribución	Forma de distribución	Forma de pago	Tipo medio garantizado
Ahorro sistemático	Mixta	GK80/GK95/PASEM2010	Sin participación	-	Individual	Periódica	0,28%
Ahorro inversión	Mixta	GK80/GK95/PASEM2010	Sin participación	-	Individual	Única	0,32%
Rentas vitalicias	Mixta	GR95/PER2000P/ PER2020I1º	Sin participación	-	Individual	Única	2,17%
Planes de previsión asegurada sistemáticos	Mixta	GK80/GK95/PASEM2010	Sin participación	-	Individual	Periódica	0,62%
Planes de previsión asegurada inversión	Mixta	GK80/GK95/PASEM2010	Sin participación	-	Individual	Única	1,77%
Unit linked	Riesgo tomador	GK80/GK95/PASEM2010	Sin participación	-	Individual	Periódica/única	-
Planes de pensiones de empleados pasivos	Rentas	GK95/PER2000P/PER2020C1º	Sin/con participación	8	Colectivo	Única	4,30%
Otros colectivos	Mixta	GK80/GK95	Con participación	33	Colectivo	Periódica/única	1,28%
Vida riesgo individual	Riesgo	GK80/GK95/PASEM2010	Sin participación	-	Individual	Periódica/única	-
Vida riesgo colectivo	Riesgo	GK80/GK95/PASEM2010	Con participación	1.500	Colectivo	Periódica	-
Accidentes	Accidentes	Mercado	Con participación	34	Colectivo	Periódica	-

	2019						
			Participación en beneficios				
	Tipo de cobertura	Tablas utilizadas	Con o sin participación	Importe pendiente de distribución	Forma de distribución	Forma de pago	Tipo medio garantizado
Ahorro sistemático	Mixta	GK80/GK95/PASEM2010	Sin participación	-	Individual	Periódica	0,32%
Ahorro inversión	Mixta	GK80/GK95/PASEM2010	Sin participación	-	Individual	Única	0,31%
Rentas vitalicias	Mixta	GR95/PER2000P	Sin participación	-	Individual	Única	2,21%
Planes de previsión asegurada sistemáticos	Mixta	GK80/GK95/PASEM2010	Sin participación	-	Individual	Periódica	0,57%
Planes de previsión asegurada inversión	Mixta	GK80/GK95/PASEM2010	Sin participación	-	Individual	Única	1,59%
Unit linked	Riesgo tomador	GK80/GK95/PASEM2010	Sin participación	-	Individual	Periódica/única	-
Planes de pensiones de empleados pasivos	Rentas	GK95/PER2000P	Sin/con participación	6	Colectivo	Única	4,29%
Otros colectivos	Mixta	GK80/GK95	Con participación	99	Colectivo	Periódica/única	1,45%
Vida riesgo individual	Riesgo	GK80/GK95/PASEM2010	Sin participación	-	Individual	Periódica/única	-
Vida riesgo colectivo	Riesgo	GK80/GK95/PASEM2010	Con participación	1.350	Colectivo	Periódica	-
Accidentes	Accidentes	Mercado	Con participación	34	Colectivo	Periódica	-

20.2 Clasificación del riesgo de seguros

El Grupo lleva a cabo una política de diversificación de riesgos aseguradores y dispone de mecanismos que le permiten detectar todo tipo de concentraciones de riesgo. Es una práctica habitual el uso de contratos de reaseguro como elemento mitigador del riesgo derivado de concentraciones o acumulaciones de garantías superiores a los niveles máximos de aceptación.

A continuación se exponen las primas emitidas clasificadas en función de diferentes características:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Primas seguros de vida-riesgo	73.606	75.209
Primas seguros de ahorro	883.695	862.247
	957.301	**937.456**
Primas por contratos individuales	952.777	932.421
Primas por contratos de seguros colectivos	4.524	5.035
	957.301	**937.456**
Primas periódicas	372.128	400.540
Primas únicas	585.173	536.916
	957.301	**937.456**
Primas de contratos sin participación en beneficios	402.703	675.027
Primas de contratos con participación en beneficios	4.460	4.822
Primas de contratos en que el riesgo de inversión es del tomador del seguro	550.138	257.607
	957.301	**937.456**

Las primas por contratos de seguros detalladas en el cuadro anterior se presentan en la cuenta de resultados en el epígrafe “Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro”, el cual asciende a 960.230 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 (940.528 miles de euros al 31 de diciembre de 2019). En este epígrafe se registra adicionalmente un importe de ingresos por reaseguro de 2.929 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 (3.072 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

De acuerdo con los criterios expresados por la Dirección General de Seguros se señalan como individuales aquellos seguros en los que, pese a estar formalizados sobre una póliza colectiva, las obligaciones de pago de prima y los derechos inherentes, corresponden al asegurado. La totalidad de la cartera de primas ha sido contratada en territorio español.

Los gastos de contratos de seguros y reaseguros que figuran en la cuenta de resultados del ejercicio 2020, por importe de 960.461 miles de euros, (940.798 miles de euros en el ejercicio 2019) están relacionados con las dotaciones a las provisiones técnicas asociadas a los contratos.

20.3 Sensibilidad al riesgo de seguro

Ibercaja Vida monitoriza su exposición a riesgos mediante la aplicación de la fórmula estándar determinada en la normativa de Solvencia II obteniendo un ratio de solvencia de 220% a 31 de diciembre de 2020, siendo el mínimo regulatorio de 100% (210% a 31 de diciembre de 2019).

Adicionalmente, tal y como se ha explicado anteriormente, Ibercaja Vida tiene establecido un Marco de Apetito al Riesgo (RAF) en el que se define el riesgo aceptado en la compañía y se establecen una serie de métricas de primer nivel para monitorizar el cumplimiento de dicho apetito. Adicionalmente, en cada una de las políticas de gestión de riesgos aprobadas por la compañía se determinan una serie de métricas de segundo nivel o alertas tempranas que permiten anticipar desviaciones y tomar medidas.

Entre otros análisis de sensibilidad, con estas métricas se miden impactos en valor económico y en margen ante variaciones en la curva libre de riesgo. Los resultados obtenidos a 31 de diciembre de 2020 son los siguientes:

- Un aumento progresivo de +100 puntos básicos en la curva de descuento, supondría una reducción del valor económico del 9% y una reducción del resultado en un año del 3%.

- Una disminución progresiva de +50 puntos básicos en la curva de descuento, generaría un aumento del 5% del valor económico y un incremento del resultado en un año del 1%.

La inmunización de gran parte de las carteras de la aseguradora, teniendo en cuenta su clasificación a efectos contables, genera un efecto mitigante en el impacto que tiene un cambio en la estructura de tipos de interés sobre el valor económico y sobre el resultado de la aseguradora.

21. Provisiones

A continuación, se muestran los movimientos de los ejercicios 2020 y 2019 y la finalidad de las provisiones registradas en los epígrafes de los balances consolidados al 31 de diciembre de los ejercicios 2020 y 2019:

	Miles de euros				
	Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	**Otras retribuciones a los empleados a largo plazo**	**Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes**	**Compromisos y garantías concedidos**	**Restantes provisiones**
Saldos al 1 de enero de 2019	**124.265**	**1.931**	**9.027**	**33.465**	**180.123**
Dotación con cargo a resultados					
Gastos por intereses	2	-	-	-	-
Dotaciones a provisiones y otros	-	603	333	26.298	50.568
Gastos de personal (Nota 38)	2.225	-	-	-	-
Reversión de provisiones con abono a resultados	-	-	-	(37.271)	(3.201)
Provisiones utilizadas	(317)	(2.068)	(1.430)	-	(67.452)
Otros movimientos	(2.565)	-	-	23	1.136
Saldos al 31 de diciembre de 2019	**123.610**	**466**	**7.930**	**22.515**	**161.174**
Dotación con cargo a resultados					
Gastos por intereses	2	-	-	-	-
Dotaciones a provisiones y otros	-	432	434	17.307	23.450
Gastos de personal (Nota 38)	2.359	-	-	-	151.041
Reversión de provisiones con abono a resultados	-	-	-	(20.435)	(35.424)
Provisiones utilizadas	(311)	(776)	(584)	-	(13.539)
Otros movimientos	(6.535)	-	-	90	(40.106)
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**119.125**	**122**	**7.780**	**19.477**	**246.596**

La composición de los epígrafes de provisiones “Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo” y “Otras retribuciones a los empleados a largo plazo” se detallan en la Nota 38 “Gastos de personal”. En Otros movimientos se presenta la variación de los compromisos exteriorizados instrumentados en planes de pensiones y pólizas de seguro sin desagregar el componente financiero, el actuarial y las prestaciones pagadas, facilitándose la información en la referida Nota.

El epígrafe de “Provisiones – Compromisos y garantías concedidos” recoge las pérdidas por deterioro asociadas a las garantías financieras (Nota 27.1) y resto de exposiciones fuera de balance (Nota 27.3) concedidas por el Grupo.

Retribuciones post-empleo y otros compromisos a largo plazo

Conforme se describe en la Nota 2.13, el Grupo tiene asumidos con el personal determinados compromisos de prestación definida. A continuación se detallan los mencionados compromisos post-empleo y otras retribuciones a largo plazo al personal, que se encuentran registrados como provisiones en el balance consolidado al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Pasivo		
Prejubilaciones acuerdo laboral	-	-
Prestaciones post-empleo exteriorizadas	112.168	116.743
Prestaciones post-empleo no exteriorizadas	6.957	6.867
Fondo coste laboral del Plan de reestructuración	122	466
	119.247	**124.076**

El desglose del saldo neto en el Balance consolidado correspondiente a planes de prestación definida es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Obligaciones en Balance para:		
Retribuciones post-empleo (Nota 38.2)	(29.314)	(30.141)
Otras retribuciones a largo plazo – prejubilado (Nota 38.3)	(122)	(466)
(Déficit) / Superávit	**(29.436)**	**(30.607)**
Impacto del límite del activo	(638)	(568)
Activo (Pasivo) neto en balance:	**(30.074)**	**(31.175)**
Activos vinculados a pensiones (*)	84.845	89.215
Activo neto por pensiones (**)	4.328	3.686
(Provisión) neta por pensiones	(119.247)	(124.076)

(*) Activos financieros en la filial Ibercaja Vida, S.A.
(**) Importe registrado en el epígrafe "Otros activos" del activo del balance consolidado.

Los costes de prestaciones al personal registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada son los siguientes:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Planes de prestación definida	(2.359)	(2.225)
Aportaciones a planes de aportación definida	(15.339)	(15.030)
Intereses y cargas asimiladas (neto)	36	13
Dotaciones a provisiones (*)	(412)	(519)
Ganancias (-) pérdidas actuariales de prestaciones a largo plazo al personal	(20)	(84)
	(18.094)	**(17.845)**

(*) Incluye dotaciones anuales a formación, ayudas de estudios de hijos, etc.

Los importes reconocidos en el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado son los siguientes:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Ganancias o pérdidas actuariales de retribuciones post empleo	849	(9.704)
Limitación al activo	(70)	(180)
	779	**(9.884)**

A continuación, se detallan las principales hipótesis financiero-actuariales utilizadas en la valoración de los compromisos:

	2020	**2019**
Tipo de interés técnico	0,00% - 0,66%	0,00% - 1,09%
Rentabilidad esperada de los activos	0,22% - 0,66%	0,59% - 1,09%
Tasa anual de revisión de pensiones	0,00% - 2,00%	0,00% - 2,00%
Tasa anual de crecimiento de los salarios	2,00%	2,00%
Crecimiento Bases Cotización Seguridad Social	1,00%	1,00%
Edad de jubilación	63 - 67 años	63 - 67 años
Tablas de mortalidad	PERM/F 2000P	PERM/F 2000P
Esperanza de vida		
Personas que se jubilan ejercicio 2018/2016		
Hombres	22,66	22,54
Mujeres	27,15	27,03
Personas que se jubilan ejercicio 2037/2036		
Hombres	24,95	24,84
Mujeres	29,21	29,12

Los tipos de interés técnicos considerados para la actualización de los flujos de prestaciones son aplicados en función de la duración de cada compromiso y la curva de referencia ha sido determinada tomando como referencia bonos corporativos de alta calidad crediticia AA emitidos en la misma moneda y en el plazo de pago estimado para el pago de las prestaciones en la fecha en que se refieren los estados financieros. La metodología seguida para la construcción de la curva del tipo de descuento está basada en Euro-Denominated Corporate bonds de alta calidad (AA) de la zona euro seleccionados tomando como referencia datos de Bloomberg como fuente principal.

La duración media ponderada de las obligaciones post-empleo es de 11,50 años y la tasa de descuento media ponderada ha sido del 0,32%.

Restantes provisiones

- Una parte importante de estas provisiones se corresponden con el coste laboral de los expedientes de regulación de empleo de los ejercicios 2014, 2015, 2017 y 2020 pendiente de desembolso (207.379 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 y 75.350 al 31 de diciembre de 2019). Durante el ejercicio 2020, se ha producido una liberación de los fondos asociados a este concepto por 19.011 miles de euros, por la prescripción de una contingencia ligada a estos costes laborales procedentes de Cajatres.

- En relación al posible impacto de la devolución de las cantidades percibidas como consecuencia de la aplicación de las denominadas cláusulas suelo, bien como consecuencia de la hipotética anulación por los tribunales de las cláusulas suelo, bien por aplicación del Real Decreto-ley 1/2018, de 20 de enero, de medidas de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, la Sociedad mantiene provisiones constituidas para cubrir un hipotético riesgo legal derivado de la potencial eliminación de cláusulas suelo en préstamos hipotecarios que cubrirían, en su caso, el importe máximo estimado que asciende a 21 millones de euros.

  Al 31 de diciembre de 2020, 653 millones de euros de los 752 millones de euros del saldo dispuesto de préstamos que contienen cláusulas suelo, corresponden a préstamos en los que la entidad ha negociado o transado con sus clientes un acuerdo en base al cual, a cambio de eliminar o reducir el importe del tipo suelo, el cliente ha renunciado a reclamar al Grupo las cantidades cobradas en virtud de la cláusula suelo.

  El día 11 de abril de 2018, el Tribunal Supremo, en sentencia dictada por el pleno del tribunal, al analizar uno de estos acuerdos lo consideró válido, ya que se trataba de una auténtica transacción, donde ambas partes, reduciendo sus pretensiones originales, acuerdan de forma libre e informada llegar a un pacto para evitar un litigio sobre la posible abusividad de la cláusula suelo, renunciando ambas partes a reclamar las consecuencias de la posible abusividad de la cláusula suelo por falta de transparencia, y por tanto, dado que todos los acuerdos obedecen al mismo patrón y fueron adaptados con igual o mayor transparencia que el analizado por el T.S, el Grupo considera que todos los acuerdos que formalizó con sus clientes son válidos.

  El 26 de junio de 2018 el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción 3 de Teruel, al analizar un acuerdo de Ibercaja Banco, similar al que examinó el Tribunal Supremo en su sentencia de 11 de abril de 2018, instó ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ("TJUE") una cuestión prejudicial (asunto C-452/18), poniendo en cuestión la doctrina establecida por el Tribunal Supremo en su Sentencia de Pleno de 11 de abril de 2018.

  El día 9 de julio de 2020, el TJUE dictó Sentencia del asunto C-452/18. El TJUE afirma, a diferencia de lo que opinaba el Juzgado 3 de Teruel y en línea con lo manifestado por el Abogado General en sus conclusiones emitidas el 30 de enero de 2020, que es posible que un banco y un cliente puedan firmar un acuerdo de novación o transacción sobre una cláusula suelo, que es potencialmente abusiva, en virtud del cual el cliente ve reducido el tipo de la cláusula suelo y por su parte renuncia a reclamar al banco por la supuesta abusividad de la cláusula suelo inicial, siempre que el cliente presta su consentimiento de forma libre e informada.

  Posteriormente el T.S., el 5 noviembre de 2020, al resolver un recurso de casación interpuesto por la Sociedad, consideró, por aplicación de la sentencia del TJUE de 11 de julio, que, dado que el acuerdo novatorio firmado por el cliente con Ibercaja era un contrato predispuesto y sus cláusulas, condiciones generales, era necesario examinar la transparencia de sus cláusulas. Al hacerlo, consideró que la cláusula de modificación del tipo de interés era transparente y por tanto valida, pero no lo era la cláusula que contenía la renuncia recíproca al ejercicio de acciones, por tratarse de una renuncia genérica no ceñida exclusivamente a la cláusula suelo. Ello hizo cambiar el criterio que estableció el T.S. en su sentencia de 11 de abril de 2018 con relación a los acuerdos novatorios firmados por la Sociedad, y la condenó a devolver al cliente demandante los intereses cobrados de más por la aplicación de la cláusula suelo desde que esta empezó a operar en el contrato hasta la fecha de la novación, y a partir de ella, la Entidad podía seguir cobrando al cliente la cláusula suelo.

Adicionalmente, cabe destacar que es aplicable el nuevo plazo de prescripción de las acciones que no tengan señalado un término especial, que ha pasado de 15 años a 5 años (Art. 1964 del Código Civil), excepto en Cataluña que se mantiene el plazo de 10 años por su regulación foral, que hace que quien no haya reclamado la cláusula suelo de su préstamo novado , tendrá prescrita su acción de reclamación si han transcurrido más de 5 años desde el contrato de novación. Esta afirmación, está avalada por la jurisprudencia del TJUE, así en su sentencia dictada con fecha 16 de julio de 2020, el tribunal europeo se pronuncia sobre la duración del plazo de prescripción de la acción dirigida a hacer valer los efectos restitutorios de la declaración de nulidad de una cláusula abusiva y afirmó que "un plazo de 5 años "no parece" que pueda hacer imposible en la práctica o excesivamente difícil el ejercicio de los derechos conferidos por la Directiva 93/13" (STJUE de 16 de julio de 2020, apdo. 87), máxime cuando el TJUE, en otros supuestos, ha considerado conformes con el principio de efectividad plazos de prescripción de tres años (STJUE de 15 de abril de 2010,Barth, C-542/08, apdo. 28) y de dos años (STJUE de 15 de diciembre de 2011, Banca Antoniana Popolare Veneta, C-42772010, apdo. 25).

- El 14 de diciembre de 2017, el Tribunal Supremo español, ante criterios dispares de las distintas audiencias provinciales, declaró en unificación de doctrina, que el índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios (IRPH) era válido y no era abusivo, dado que se trata de un índice oficial y como tal no puede ser objeto de un análisis de transparencia.

  El 16 de febrero de 2018 el Juzgado de Primera Instancia número 38 de Barcelona, instó ante el TJUE una petición de decisión prejudicial (asunto C125/18), poniendo en cuestión el criterio establecido por el T.S. en su sentencia de 14 de diciembre de 2017.

  El 3 de marzo de 2020, el TJUE dictó sentencia del Asunto C-125/18, en donde aclara que una cláusula que fija el tipo de interés en base a un índice de referencia oficial está sujeta a la Directiva 93/13 de consumo, y por tanto, un juez nacional puede examinar si el índice de referencia se ha informado al consumidor de forma transparente, salvo que dicho índice oficial se aplique al contrato de préstamo por aplicación de una norma imperativa, como sucede por ejemplo, en el caso español, con los préstamos convenidos (VPO). Asimismo, la STJUE afirma que para que dicha cláusula que fija el tipo de interés sea transparente, no sólo debe ser comprensible en un plano formal y gramatical, sino también permitir que el consumidor medio, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, esté en condiciones de comprender el funcionamiento concreto del modo de cálculo del referido tipo de interés y de valorar así, basándose en criterios precisos y comprensibles, las consecuencias económicas, potencialmente significativas, de dicha cláusula sobre sus obligaciones financieras. Y por último, el TJUE afirma que en el caso de que el juez nacional llegue a la conclusión de que la cláusula es nula por falta de transparencia, es posible que el juez nacional sustituya el índice original, por un índice legal aplicable a falta de acuerdo en contrario de las partes del contrato, siempre que el contrato de préstamo hipotecario no pudiera subsistir tras la supresión de la cláusula abusiva y que la anulación del contrato en su totalidad dejara al consumidor expuesto a consecuencias especialmente perjudiciales.

  Tras esta sentencia, las distintas audiencias provinciales, mantuvieron criterios dispares, unas consideraron que la cláusulas de tipo de interés que incluyen el IRPH, son transparentes y, por tanto, no abusivas, y otras, en cambio, las consideraron no transparentes y declararon la cláusula del tipo de interés abusiva, pero estas últimas coinciden en que el contrato de préstamo no puede subsistir sin está cláusula e integraron el contrato con criterios muy dispares, unas audiencias lo sustituyeron por el Euribor, otras por el IRPH entidades de crédito.

  Recientemente, en el mes de noviembre de 2020, el T.S. ha dictado 5 sentencias relativas al IRPH, 4 de ellas referentes a préstamos libres, y una de ellas relacionada con un préstamo convenido. En las 4 primeras, el Tribunal concluyó que, a pesar de que la cláusula de IRPH no es transparente, ya que no se informó al cliente de la evolución pasada del índice, se considera que no es abusiva, ya que, desde la óptica de la buena fe contractual, la cláusula no crea un desequilibrio en las obligaciones del contrato para el consumidor, y, por tanto, al pactarse por la Entidad con el cliente con buena fe, no puede ser declarada abusiva. En relación con la quinta sentencia, relativa a un préstamo de VPO, el TS, ha manifestado que dicha cláusula, cuyo tipo de interés viene impuesto por la aplicación de una norma, no puede ser considerada abusiva, puesto que la Entidad actuó con buena fe, limitándose a aplicar al préstamo el tipo de interés que viene impuesto para estos préstamos por una norma legal.

En el caso la Entidad, la mayor cartera de préstamos referenciados a IRPH, provienen de préstamos convenidos o de VPO, donde el tipo de interés lo impone de forma imperativa la administración y, por tanto, la cláusula de dichos préstamos queda fuera del ámbito de aplicación de la Directiva de consumo, como así lo ha afirmado la sentencia del TJUE.

El resto de la cartera de préstamos referenciados a IRPH, es escasa y muchos de estos préstamos ya han sido amortizados, quedando a una cartera viva de muy reducido importe. Ello ha provocado que el número de demandas recibidas por esta contingencia legal haya sido muy reducido.

Sobre la base de estos antecedentes y dado que la jurisprudencia vigente sobre este particular es favorable a considerar la cláusula de IRPH, como una cláusula no abusiva, la Entidad ha considerado conveniente no provisionar cantidad alguna por este riesgo legal, al estimar como remota la probabilidad de que la Entidad tenga que desprenderse de recursos que incorporen beneficios económicos para cancelar tal obligación, atendiendo a lo establecido en el punto 14 de la NIC 37 Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes.

- El TJUE en su Sentencia de 16 de julio de 2020, si bien recuerda que una cláusula abusiva se debe tener por no puesta sin más modificaciones, permite que no se devuelvan todas las cantidades abonadas cuando esa limitación derive de disposiciones del Derecho nacional que impongan al consumidor la obligación de pagar la totalidad o parte de esos gastos. En este sentido, los pronunciamientos más relevantes sobre esta cuestión se contienen en los apartados 54 y 55 de la Sentencia, a través de los cuáles el Tribunal reconoce que, una vez declarada abusiva la cláusula de gastos, se puede aplicar el Derecho nacional para regular el reparto de los gastos de constitución y cancelación de hipoteca en defecto de acuerdo entre las partes. En esos apartados, en particular, el Tribunal hace expresa mención a la posibilidad de no restituirse al consumidor aquellas cantidades que le sean impuestas por el Derecho nacional (como por ejemplo el Impuesto de Actos Jurídicos Documentados).

  En definitiva, a nuestro juicio el TJUE salva la interpretación realizada por el Tribunal Supremo de tal forma que corresponderá al juez nacional determinar, en ausencia de pacto al haberse eliminado la cláusula, qué gastos de los sufragados por el consumidor le venían impuestos por las disposiciones de derecho nacional. Y estas disposiciones nacionales son las que ha venido aplicando el Tribunal Supremo en su jurisprudencia (ver, por ejemplo, la Sentencia 49/2019, de 23 de enero) por lo que, a nuestro juicio, el Tribunal Supremo no se va a ver obligado a cambiar su doctrina jurisprudencial a este respecto por la doctrina contenida en la Sentencia del TJUE comentada.

  Teniendo en cuenta lo anterior, esto es, que no debe haber un cambio de postura jurisprudencial del Tribunal Supremo español en cuanto al abono de gastos de constitución de hipoteca derivado de la Sentencia de 16 de julio de 2020 del TJUE, la Entidad entiende que no tiene que reestimar las provisiones constituidas para esta contingencia, pues la situación, tras la Sentencia del TJUE, no ha variado de forma adversa para la Entidad, máxime cuando la Sentencia del TJUE admite que la acción para reclamar la restitución de cantidades derivadas de la aplicación de la cláusula de gastos tenga, conforme establece nuestro ordenamiento jurídico, un plazo de prescripción de 5 años. Las provisiones constituidas a 31 de diciembre de 2020 para esta contingencia, en base a la información disponible a esta fecha, ascienden a 5.365 miles de euros.

  Indicar con relación a los gastos de tasación, que el T.S., con posterioridad al cierre del ejercicio 2020 y previamente a la formulación de estas cuentas anuales consolidadas, ha fijado como criterio que este gasto debe soportarlo la Sociedad, al ser tasado el inmueble con finalidad hipotecaria y a favor de la Sociedad, salvo que el préstamo se haya formalizado tras la entrada de la Ley 5/2019 de 15 de marzo, reguladora de los contratos de Crédito Inmobiliario, que de forma imperativa establece que este coste debe soportarlo el prestatario. En este sentido, la estimación del impacto esta sentencia es reducido.

- El resto del saldo se corresponde con la cobertura de otros riesgos ordinarios del negocio de la Sociedad.

  Al 31 de diciembre de 2019, el Grupo estimó un impacto probable de 10 millones de euros como consecuencia de la recompra de la deuda subordinada, la cual no se pudo materializar hasta enero de 2020 (Nota 19.4). Una vez producida la recompra de la deuda subordinada, el Grupo dispuso del fondo constituido para esta contingencia, mitigando así el impacto registrado en el epígrafe "Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas" de la cuenta de resultados consolidada (Nota 34).

22. Otros pasivos

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Periodificación de gastos de personal	9.882	18.091
Operaciones en camino	4.320	7.007
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (Nota 1.8.2)	46.229	41.486
Resto	152.841	106.644
	213.272	**173.228**

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el epígrafe "Resto" recoge, principalmente, los gastos con proveedores periodificados por el Grupo.

23. Fondos propios e intereses minoritarios

23.1 Fondos propios

El detalle de los fondos propios al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Capital	214.428	214.428
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	350.000	350.000
Ganancias acumuladas	602.663	545.893
Reserva legal	*59.215*	*59.215*
Reserva por fondo de comercio	*12.807*	*12.807*
Reservas voluntarias	*511.313*	*454.543*
Reservas de capitalización	*19.328*	*19.328*
Reservas de revalorización	3.297	3.305
Otras reservas	1.966.640	1.941.402
Reserva legal	*13.671*	*13.671*
Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	*(33.603)*	*(43.089)*
Resto de reservas	*1.986.572*	*1.970.820*
De las que: derivadas de la aplicación de NIIF9	*(115.872)*	*(115.872)*
De las que: derivadas de la emisión de instrumentos de patrimonio distintos del capital	*(49.870)*	*(32.720)*
Resultado del ejercicio	23.602	83.989
Total	**3.160.630**	**3.139.017**

Durante el ejercicio 2019 se llevó a cabo una reducción de capital por importe de 1.929.848 miles de euros, con la finalidad de proceder a la constitución de una reserva voluntaria indisponible por dicho importe. Dicha reducción se realizó mediante reducción del 90% del valor nominal de la totalidad de las acciones en las que se dividía el capital social, para posteriormente agrupar el número de acciones en circulación mediante el canje de cada 10 acciones preexistentes de diez céntimos de euro de valor nominal, por una nueva acción de un euro de valor nominal. La reducción de capital afectó por igual a todas las acciones de la Sociedad, sin que existiera disparidad de trato entre ellas.

Asimismo, se destinó parte de la reserva legal a la constitución de una reserva voluntaria por 200 millones de euros. La reserva legal tras la operación presentaba un importe de 73 millones de euros.

Adicionalmente, asociado a esta reestructuración de los fondos propios de la Entidad, se constituyó, con cargo a reservas voluntarias, una reserva de capitalización, acorde a lo establecido en el art. 25 de la Ley del Impuesto de Sociedades, por importe de 19 millones de euros.

Los instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital corresponden a una emisión de participaciones preferentes cuenta con la autorización del Supervisor competente para su clasificación como recursos propios computables de primera categoría (Nota 1.7.2).

El devengo y pago del dividendo asociado a estos instrumentos se reconoce contra el epígrafe "Otras reservas" del patrimonio neto. Al 31 de diciembre de 2020 el pago de este dividendo asciende a 24.500 miles de euros (24.500 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

23.1.1 Capital

Al 31 de diciembre de 2020 el capital social está constituido por 214.427.597 acciones (214.427.597 acciones al 31 de diciembre de 2019), de un euro de valor nominal cada una, íntegramente suscritas y desembolsadas, pertenecientes a la misma clase y serie. Las acciones del Banco están representadas por títulos nominativos.

A continuación se detallan los accionistas de Ibercaja Banco, S.A.:

	Miles de euros	
	31/12/2020	**31/12/2019**
Fundación Bancaria Ibercaja	88,04%	87,80%
Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	4,73%	4,85%
Cajacírculo Fundación Bancaria	3,33%	3,45%
Fundación Ordinaria Caja Badajoz	3,90%	3,90%

Durante el ejercicio 2020 se ha producido la transmisión de 513.958 acciones de Ibercaja Banco provenientes de Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón y de Cajacírculo Fundación Bancaria a favor de Fundación Bancaria Ibercaja, según con lo establecido en el acuerdo transaccional alcanzado entre las fundaciones accionistas mencionadas en relación con el pago del ajuste de precio practicado por SAREB como pago de la compensación derivada del Acuerdo de Integración entre Ibercaja Banco y Banco Grupo Cajatres.

23.1.2 Reservas

En el Anexo II se incluye el detalle por sociedades que generan el saldo del epígrafe “Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas” y del resto de reservas acumuladas.

23.1.2.1 Reserva legal

De acuerdo con el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, las sociedades que obtengan en el ejercicio económico beneficios deberán dotar el 10% de dicho beneficio a la reserva legal hasta que esta llegue, como mínimo, al 20% del capital social. Mientras no supere el límite indicado, sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas en el caso de que no existan otras reservas disponibles para este fin.

La reserva legal podrá utilizarse para aumentar el capital social en la parte de su saldo que exceda del 10% de capital social ya aumentado.

23.1.2.2 Reserva por fondo de comercio

La reserva por fondo de comercio está constituida conforme a lo exigido en el antiguo artículo 273.4 de la Ley de Sociedades de Capital (suprimido para estados financieros iniciados a partir de 1 de enero de 2016) y es indisponible. La Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas establece que en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2016, la reserva por fondo de comercio se reclasificará a las reservas voluntarias de la sociedad y será disponible a partir de esa fecha en el importe que supere el fondo de comercio contabilizado en el activo del balance.

23.1.2.3 Reservas de revalorización

Las reservas de revalorización son consecuencia de la revalorización contable realizada con ocasión de la primera aplicación de las NIIF-UE y no podrán ser distribuidas, directa o indirectamente, a menos que la plusvalía haya sido realizada, entendiéndose que así ha sido cuando:

a) Los elementos patrimoniales actualizados hayan sido contablemente amortizados en la parte correspondiente a dicha amortización.

b) Los elementos patrimoniales actualizados hayan sido transmitidos o dados de baja contablemente.

23.2 Intereses minoritarios

El Grupo no ha tenido intereses minoritarios durante el ejercicio 2020 ni el 2019.

24. Otro resultado global acumulado

24.1 Ganancias/pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas

Al 31 de diciembre de 2020 el importe de las pérdidas actuariales acumuladas en planes de pensiones de prestaciones definidas es de 23.741 miles de euros (24.286 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

24.2 Derivados de cobertura. Reserva de cobertura de flujos de efectivo (parte eficaz)

Al 31 de diciembre de 2020 el importe de las ganancias de valor contabilizadas en el patrimonio neto por coberturas de flujos de efectivo es de 8.551 miles de euros (ganancias por 8.524 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

24.3 Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global

Este epígrafe de los balances consolidados recoge el importe neto de las variaciones del valor razonable de los activos clasificados a valor razonable con cambios en otro resultado global que, conforme a lo dispuesto en la Nota 2, deben clasificarse como parte integrante del patrimonio consolidado del Grupo, neto del correspondiente efecto impositivo (cuyo movimiento figura detallado en la Nota 25.4).

El desglose de ajustes por valoración, netos de efecto impositivo, y las jerarquías de valor razonable (detalladas en la Nota 26) es el siguiente:

	Miles de euros				
	2020				
			Jerarquía valor razonable		
	Ajustes por valoración	Valor razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Instrumentos de patrimonio cotizados	(10.432)	210.904	201.601	9.303	-
Instrumentos de patrimonio no cotizados	44.305	142.967	-	113.717	29.250
Renta fija cotizada	39.091	6.669.457	6.350.334	319.123	-
Total	**72.964**	**7.023.328**	**6.551.935**	**442.143**	**29.250**

	Miles de euros				
	2019				
			Jerarquía valor razonable		
	Ajustes por valoración	Valor razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Instrumentos de patrimonio cotizados	3.152	206.897	197.261	9.636	-
Instrumentos de patrimonio no cotizados	69.296	190.934	-	160.440	30.494
Renta fija cotizada	45.509	7.688.599	7.447.877	240.722	-
Total	**117.957**	**8.086.430**	**7.645.138**	**410.798**	**30.494**

25. Situación fiscal

25.1 Grupo Fiscal Consolidado

En el marco del proceso de segregación, y de acuerdo con la normativa aplicable, en 2011 Ibercaja Banco y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (ahora Fundación Bancaria Ibercaja) decidieron formar Grupo Fiscal Consolidado para el Impuesto sobre Sociedades (nº 579/11). Desde el ejercicio 2012, se han ido incorporando a este Grupo el resto de sociedades del Grupo que podían acogerse, por lo que la liquidación con la Administración tributaria por el Impuesto sobre Sociedades es realizada en base consolidada.

Como consecuencia del canje de valores de julio de 2013 por el que Ibercaja Banco adquirió el control de Banco Grupo Cajatres, a partir del período impositivo iniciado el 1 de enero de 2014, Banco Grupo Cajatres y las sociedades participadas por éste que cumplían los requisitos para ello, quedaron incluidas en el Grupo de Consolidación fiscal.

Igualmente, Fundación Bancaria Ibercaja es la entidad dominante del Grupo de IVA (nº 78/11), en el que están integradas todas las sociedades del Grupo que cumplen los requisitos para ello y que han adoptado voluntariamente el correspondiente acuerdo de incorporación.

25.2 Ejercicios sujetos a inspección fiscal

Para el Grupo y las entidades que lo componen están sujetos a revisión por las autoridades fiscales los ejercicios 2013 y siguientes del Impuesto sobre Sociedades; y para el resto de tributos, son susceptibles de inspección los períodos correspondientes a diciembre de 2016 y siguientes. A este respecto, en julio de 2020 se iniciaron actuaciones inspectoras en relación con los ejercicios 2013 a 2017, ambos incluidos, del Impuesto sobre Sociedades del Grupo fiscal y de varias de sus sociedades, así como a los períodos comprendidos entre julio 2016 y diciembre de 2017, ambos incluidos, por el Impuesto sobre el Valor Añadido y por las retenciones e ingresos a cuenta sobre rendimientos del trabajo, actividades profesionales, y rendimientos del capital mobiliario. Dichas actuaciones se encuentran en curso.

Por otra parte, en relación con el Impuesto sobre Sociedades del Grupo de consolidación fiscal de Banco Grupo Cajatrés, sociedad absorbida por Ibercaja Banco en 2013 y de varias sociedades del mismo, en julio de 2020 se recibió comunicación de inicio de actuaciones de inspección respecto de declaraciones complementarias y solicitudes de rectificación presentadas por los ejercicios 2011 a 2013, actuaciones que están en curso.

Debido a posibles interpretaciones diferentes de la normativa fiscal aplicable, podrían existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. Sin embargo, en opinión del Consejo de Administración y de la Dirección del Grupo, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a la situación financiero-patrimonial y a los resultados del Grupo.

25.3 Conciliación de los resultados contable y fiscal

A continuación, se presenta la conciliación entre el resultado consolidado antes de impuestos de los ejercicios 2020 y 2019 y el gasto por Impuesto sobre beneficios:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Resultado consolidado antes de impuestos	**53.470**	**128.637**
Impuesto sobre beneficios al tipo impositivo del 30%	16.041	38.591
Efecto de las diferencias permanentes	(1.958)	1.296
Otros ajustes del proceso de consolidación	(174)	(129)
Deducciones y bonificaciones en la cuota	(1.163)	(1.062)
Baja de activos fiscales diferidos	19.210	-
Gasto del ejercicio por impuesto sobre beneficios	**31.956**	**38.696**
Ajustes en el gasto del impuesto de ejercicios anteriores	(2.088)	5.952
Total gasto por impuesto sobre beneficios	**29.868**	**44.648**
Del cual: gasto por impuestos corrientes	*41.977*	*8.618*
Del cual: gasto por impuestos diferidos	*(12.109)*	*36.030*

El epígrafe de “Efecto de las diferencias permanentes” recoge 5.494 miles de euros (6.111 miles de euros al 31 de diciembre de 2019) por la reversión de forma lineal durante 5 años de los deterioros de valor de participaciones que resultaron fiscalmente deducibles en periodos previos a 2013, en aplicación del Real Decreto-ley 3/2016, de 2 de diciembre.

En el ejercicio 2020 el Grupo ha procedido a dar de baja créditos fiscales asociados a bases imponibles negativas generadas por una sociedad dependiente del Grupo con anterioridad a su entrada en el Grupo fiscal por importe de 19.210 miles de euros.

En el ejercicio 2020, y como consecuencia de lo establecido en la Disposición transitoria decimosexta de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, conforme a la redacción dada por el Real Decreto-ley 3/2016, de 2 de diciembre, por el que se adoptan medidas en el ámbito tributario dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y otras medidas urgentes en materia social, el Banco ha integrado en su base imponible 22.867 miles de euros, en concepto de reversión de las pérdidas por deterioro de los valores representativos de la participación en los fondos propios de entidades que resultaron fiscalmente deducibles en la base imponible del Impuesto sobre Sociedades en períodos impositivos iniciados con anterioridad a 1 de enero de 2013. Asimismo, como consecuencia de la venta y liquidación de sociedades durante el ejercicio ya no será necesario integrar rentas por importe de 2.130 miles de euros. A 31 de diciembre no queda ningún importe pendiente de integrar en la base imponible por este concepto.

El gasto por Impuesto sobre Sociedades ha disminuido en el ejercicio 2020 en un importe de 31.007 miles de euros como consecuencia de los impuestos diferidos relacionados con el nacimiento y reversión de diferencias temporarias (aumento de 49.641 miles de euros en el ejercicio 2019).

En los ejercicios anteriores a 2015 se originaron rentas susceptibles de acogerse a la entonces vigente deducción por reinversión de beneficios extraordinarios, habiéndose completado el compromiso de reinversión de la citada deducción. En el siguiente cuadro se detallan los beneficios extraordinarios acogidos a la misma:

	Miles de euros	
Año obtención renta	**Renta acogida**	**Año de materialización reinversión**
1998	3.498	2001
1999	190	2001
2001	6.001	2002
2002	6.017	2002
2003	4.181	2003
2004	6.707	2004
2005	4.486	2007
2006	14.633	2005-2007
2007	3.380	2007
2008	101.953	2007-2011
2009	1.598	2008-2012
2010	4.403	2009-2010
2011	17.729	2010-2011
2012	1.406	2012
2013	1.165	2012-2013
2014	9.229	2013-2014

Nota: los datos de 2010 y años anteriores se refieren a operaciones de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (ahora, Fundación Bancaria Ibercaja).

25.4 Impuestos diferidos deudores y acreedores

Al amparo de la normativa fiscal vigente en España surgen determinadas diferencias temporarias y créditos fiscales que deben ser tenidos en cuenta al tiempo de cuantificar el correspondiente gasto del impuesto sobre beneficios consolidado. El saldo y el movimiento de los impuestos diferidos registrados en los balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son los siguientes:

	Miles de euros	
	Impuestos diferidos deudores	**Impuestos diferidos acreedores**
Saldo al 1 de enero de 2019	**1.365.093**	**178.968**
Regularización ejercicio anterior y otros	(15.639)	(6.756)
Generado en el ejercicio	25.295	2.044
Aplicado en el ejercicio	(50.186)	(6.678)
Variación Impuestos diferidos aplicados sobre el Patrimonio neto	2.145	9.035
Saldo al 31 de diciembre de 2019	**1.326.708**	**176.613**
Regularización ejercicio anterior y otros	(16.142)	(1.364)
Generado en el ejercicio	82.890	339
Aplicado en el ejercicio	(59.875)	(4.211)
Variación Impuestos diferidos aplicados sobre el Patrimonio neto	2.044	(4.216)
Saldo al 31 de diciembre de 2020	**1.335.625**	**167.161**

Conforme a lo establecido en la Disposición transitoria trigésima novena de la Ley del Impuesto sobre Sociedades en su redacción mediante el Real Decreto-ley 27/2019, de 28 de diciembre, los ingresos o gastos registrados directamente en reservas como consecuencia de la primera aplicación de la Circular 4/2017 que tengan efectos fiscales se integrarán por partes iguales en la base imponible de cada uno de los tres primeros ejercicios que se inicien a partir de 1 de enero de 2018. El importe integrado en la base imponible del ejercicio 2020 por este concepto ha sido de 10.733 miles de euros. A 31 de diciembre 2020 no quedan importes pendientes de integrar por este motivo.

El detalle de los activos y pasivos por impuestos diferidos del Grupo, clasificado por tipos de diferencia temporaria y crédito fiscal es el siguiente:

	Miles de euros			
	Activos fiscales diferidos		**Pasivos fiscales diferidos**	
	2020	**2019**	**2020**	**2019**
Deterioro activos financieros	691.219	713.660	631	1.511
Compromisos por pensiones y otras provisiones	81.926	55.763	-	-
Inmovilizado	13.322	13.407	110.900	113.273
Activos adjudicados	1.468	2.193	-	-
Otros ajustes	92.655	69.796	33.248	35.231
Total diferencias temporarias con contrapartida en la Cuenta de Resultados	**880.590**	**854.819**	**144.779**	**150.015**
Diferencias temporarias con contrapartida en Patrimonio Neto	**21.936**	**19.892**	**22.382**	**26.598**
Crédito por BIN pendientes de compensar	417.124	435.075	-	-
Crédito por deducciones pendientes de aplicar	15.975	16.922	-	-
Total créditos fiscales	**433.099**	**451.997**	**-**	**-**
	1.335.625	**1.326.708**	**167.161**	**176.613**

El desglose del impuesto sobre beneficios asociado a cada partida incluida en el estado de los ingresos y gastos reconocidos es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Pérdidas y ganancias actuariales en planes de pensiones de prestación definida	(234)	2.965
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	3.755	(7.906)
Partidas que no serán reclasificadas a resultados	**3.521**	**(4.941)**
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global	2.751	(2.276)
Ganancias o pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	*(1.106)*	*(11.477)*
Transferido a resultados	*3.857*	*9.201*
Cobertura de flujos de efectivo	(12)	327
Resto de ingresos y gastos reconocidos	-	-
Partidas que podrán ser reclasificadas a resultados	**2.739**	**(1.949)**
	6.260	**(6.890)**

No existen diferencias temporarias significativas relacionadas con inversiones en dependientes, sucursales y asociadas, o con participaciones en acuerdos conjuntos, que pudieran haber dado lugar a pasivos fiscales diferidos no reconocidos en balance.

Según la normativa fiscal y contable vigente existen determinadas diferencias temporarias que deben ser tenidas en cuenta a la hora de cuantificar el correspondiente gasto por el impuesto sobre las ganancias de actividades continuadas.

En 2013, el Real Decreto-ley 14/2013 dio la condición de activos garantizados por el Estado Español, a los activos fiscales generados por dotaciones por deterioro de los créditos u otros activos derivadas de las posibles insolvencias de los deudores no vinculados con el sujeto pasivo, posteriormente también de las Entidades de Derecho Público, así como los correspondientes a provisiones o aportaciones a sistemas de previsión social y, en su caso, prejubilación (en adelante “activos fiscales monetizables”).

Los activos fiscales monetizables pueden convertirse en crédito exigible frente a la Administración tributaria en los supuestos en que el sujeto pasivo presente pérdidas contables o que la entidad sea objeto de liquidación o insolvencia judicialmente declarada. Asimismo, podrán canjearse por valores de Deuda Pública, una vez transcurrido el plazo de 18 años, computado desde el último día del período impositivo en que se produzca el registro contable de tales activos. Para mantener la garantía del Estado Español, están sujetos a una prestación patrimonial del 1,5% anual sobre el importe de los mismos a partir del ejercicio 2016 (Nota 37).

En el ejercicio 2020, el importe neto de activos y pasivos fiscales diferidos asociados a diferencias temporarias asciende a 735.365 miles de euros (698.098 miles de euros al 31 de diciembre de 2019). No existen diferencias temporarias deducibles, pérdidas o créditos fiscales para los cuales no se hayan registrado activos por impuestos diferidos en balance.

Tal como se ha indicado anteriormente, una parte de los activos por impuestos diferidos por diferencias temporarias son exigibles frente a la administración pública en las circunstancias anteriormente mencionadas (activos monetizables), las cuales suponen que su recuperabilidad no depende de la existencia de ganancias fiscales futuras, por lo que su registro está justificado. Al 31 de diciembre de 2020 el importe de estos activos por impuestos diferidos asciende a 629 millones de euros (643 millones de euros al 31 de diciembre de 2019).

Por otra parte, al 31 de diciembre de 2020 existen activos por impuestos diferidos por bases imponibles negativas pendientes de compensar y por deducciones pendientes de aplicar por un importe de 433.099 miles de euros (451.997 miles de euros al 31 de diciembre del 2019). La inmensa mayoría de estos activos por impuestos se han generado por las pérdidas de ejercicios anteriores, que tuvieron carácter extraordinario y no recurrente, debido fundamentalmente al saneamiento realizado de los activos inmobiliarios en 2012 y de los activos renegociados en 2013, tal como se desglosa en las cuentas anuales de dichos ejercicios.

Los créditos fiscales descritos en el apartado anterior se registraron contablemente en la consideración de que se podrán obtener beneficios fiscales futuros que permitan la compensación de tales bases imponibles negativas en un plazo razonablemente corto. De acuerdo con la normativa aplicable, no existe límite temporal de compensación para estos activos por impuestos diferidos.

De acuerdo con el plan de negocio de Ibercaja Banco, que ha servido de base para la valoración de la Sociedad al 31 de diciembre de 2020, se generarán ganancias fiscales futuras suficientes que permitan la recuperación de estos activos por impuestos diferidos, por lo que la Sociedad considera que existe una evidencia objetiva convincente para el registro de los activos por impuestos diferidos. En la Nota 16.1 se describen la justificación de las hipótesis básicas utilizadas en la determinación del plan de negocio considerado por la Sociedad, así como la justificación de las desviaciones significativas producidas en el mismo en años anteriores que podrían comprometer su cumplimiento.

De acuerdo con las estimaciones del plan de negocio comentado anteriormente, el plazo estimado en el ejercicio 2020 para recuperar estos activos por impuestos diferidos es no superior a 15 años.

26. Valor razonable de los activos y pasivos financieros

26.1 Desglose

A continuación, se detalla el valor razonable de los activos y pasivos financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019, comparado con su correspondiente valor en libros reflejado en el balance a esa misma fecha; asimismo, se incluye un desglose del valor razonable en función del sistema de valoración (niveles 1, 2 y 3):

	Miles de euros				
	2020				
	Total balance	Valor razonable	Jerarquía valor razonable		
			Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	7.572.609	7.572.609	-	7.572.609	-
Activos financieros mantenidos para negociar	5.503	5.503	-	5.503	-
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	853.721	853.721	824.170	-	29.551
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	8.602	8.602	8.602	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	7.023.328	7.023.328	6.551.935	442.143	29.250
Activos financieros a coste amortizado	39.726.825	43.033.735	6.548.679	3.636.832	32.848.224
Derivados – contabilidad de coberturas	142.020	142.020	-	142.020	-
Total activos financieros	**55.332.608**	**58.639.518**	**13.933.386**	**11.799.107**	**32.907.025**
Pasivos financ. mantenidos para negociar	5.630	5.630	-	5.253	377
Pasivos financieros a coste amortizado	46.627.380	47.206.444	-	47.206.444	-
Derivados – contabilidad de coberturas	216.202	216.202	-	216.202	-
Total pasivos financieros	**46.849.212**	**47.428.276**	**-**	**47.427.899**	**377**

	Miles de euros				
	2019				
	Total balance	Valor razonable	Jerarquía valor razonable		
			Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	3.929.202	3.929.202	-	3.929.202	-
Activos financieros mantenidos para negociar	8.963	8.963	-	8.963	-
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	375.885	375.885	284.905	-	90.980
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	8.939	8.939	8.939	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	8.086.430	8.086.430	7.645.138	410.798	30.494
Activos financieros a coste amortizado	39.768.768	42.611.057	5.057.476	3.717.483	33.836.098
Derivados – contabilidad de coberturas	137.210	137.210	-	137.210	-
Total activos financieros	**52.315.397**	**55.157.686**	**12.996.458**	**8.203.656**	**33.957.572**
Pasivos financ. mantenidos para negociar	9.469	9.469	-	9.082	387
Pasivos financieros a coste amortizado	43.448.320	43.830.956	-	43.830.956	-
Derivados – contabilidad de coberturas	233.888	233.888	-	233.888	-
Total pasivos financieros	**43.691.677**	**44.074.313**	**-**	**44.073.926**	**387**

Los criterios utilizados en la determinación de los valores razonables han sido los siguientes:

- Nivel 1: utilizando los precios cotizados en mercados activos para los instrumentos financieros.
- Nivel 2: utilizando precios cotizados en mercados activos para instrumentos similares u otras técnicas de valoración en las que todos los inputs significativos están basados en datos de mercado directa o indirectamente observables.
- Nivel 3: utilizando técnicas de valoración en las que algún input significativo no está basado en datos de mercado observables.

En particular las técnicas de valoración utilizadas en los niveles 2 y 3, así como las hipótesis consideradas, para la determinación de los valores razonables han sido:

- Valores representativos de deuda y permutas financieras de tipos de interés: Se han utilizado técnicas de valoración basadas en el descuento de los flujos, utilizando la curva de tipos de interés y el spread de mercado para instrumentos similares.

- Opciones: se valoran mediante la aplicación de modelos aceptados como estándares en el mercado. En aquellos casos en los que no se disponga de un modelo de valoración se valorarán mediante la cotización facilitada por las contrapartes.

- Instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable: En general, siempre y cuando se disponga de datos de mercado directa o indirectamente observables, su valor razonable se obtiene a partir de precios cotizados o de transacciones realizadas en mercados activos para instrumentos similares. En caso de que no se disponga de información de mercado suficiente, su valor razonable se obtiene por descuento de los flujos de efectivo estimados, los cuales se derivan de los planes de negocio de las empresas participadas para un periodo generalmente de cinco años, calculando para el periodo restante un valor residual. Estos flujos se han descontado usando tipos de mercado y ajustados al coste medio de capital.

- Activos financieros a coste amortizado – Préstamos y anticipos - Clientela: La técnica de valoración utilizada se ha basado en el descuento de los flujos futuros estimados, considerando las fechas de vencimiento y de repreciación, calculando los intereses a partir de la curva de tipos de interés del interbancario. Adicionalmente se ha tenido en cuenta una amortización anticipada del 1,39% del importe total. Este porcentaje está basado en información histórica del Grupo y es utilizado en la gestión interna.

  El impacto de un incremento de 100 puntos básicos en la curva de tipos de interés del interbancario supondría una reducción del valor razonable del -2,06 %.

En este caso se estima que no existen diferencias significativas por riesgo de crédito entre el valor contable del crédito a la clientela y su valor razonable ya que el Grupo ha cuantificado el nivel de provisiones por riesgo de crédito para su cartera conforme a la normativa contable que le es de aplicación y que se considera suficiente para cubrir dicho riesgo. No obstante, dado que no existe un mercado para dichos activos financieros, el importe por el que pudieran intercambiarse entre partes interesadas podría resultar distinto a su valor neto registrado ya que el potencial adquirente tendría en cuenta las pérdidas esperadas y contabilizadas siguiendo la normativa contable aplicable y su mejor estimación de las que podría haber en el futuro.

- Depósitos de la clientela: La técnica de valoración utilizada ha sido el descuento de los flujos futuros estimados, considerando las fechas de vencimiento y de repreciación, calculando los intereses a partir de la curva de tipos de interés del interbancario.

- Débitos representados por valores negociables y Pasivos subordinados: Se han valorado utilizando precios o spread de mercado de instrumentos similares.

Las causas por las que pueden existir diferencias entre el valor razonable y el valor contable de los instrumentos financieros son las siguientes:

- En los instrumentos emitidos a tipo fijo, el valor razonable del instrumento varía en función de la evolución de los tipos de interés de mercado. La variación es superior cuanto mayor sea la vida residual del instrumento.

- En los instrumentos emitidos a tipo variable el valor razonable puede diferir del valor contable si los márgenes respecto al tipo de interés de referencia han variado desde la emisión del instrumento. Si los márgenes se mantienen constantes, el valor razonable coincide con el valor contable sólo en las fechas de repreciación. En el resto de fechas existe riesgo de tipo de interés para los flujos que ya están determinados.

El Grupo realiza un análisis para evaluar si los niveles de jerarquía de valor razonable en los que se clasifican los instrumentos financieros pueden haber variado. En caso de que se produzcan transferencias entre dichos niveles, se considera que éstas se han producido al final del trimestre en que se han identificado. Durante el ejercicio 2020 y 2019 no ha habido instrumentos financieros que hayan dejado de valorarse con criterios de nivel 2 y 3 y hayan pasado a valorarse con criterios del nivel 1.

En el caso de determinados instrumentos financieros (fundamentalmente la cartera de activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, la cartera de activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados y la operativa relacionada con derivados financieros), sus cambios en el valor razonable tienen contrapartida en la cuenta de resultados. El detalle del efecto en la cuenta de pérdidas y ganancias producido por los cambios en el valor razonable es el siguiente, clasificado en función del nivel de jerarquía del valor razonable en los que se encuentran los instrumentos financieros:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Nivel 1	(776)	156
Nivel 2	915	1.237
Nivel 3	(10.587)	(3.815)
	(10.448)	**(2.422)**

A continuación, dentro de la jerarquía de valor razonable para valoraciones de Nivel 3, se ofrece una conciliación de los saldos de apertura con los saldos de cierre, revelando de forma separada los cambios durante el ejercicio atribuibles a lo siguiente:

	Miles de euros			
	Activos financieros mantenidos para negociar	Activos financieros no destinados a negociación valorados oblig. a valor razonable con cambios en resultados	Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	Pasivos financieros mantenidos para negociar
Saldo a 1 de enero de 2020	**-**	**90.980**	**30.494**	**387**
Resultados reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias y/o en el estado de ingresos y gastos reconocidos	-	(10.475)	91	-
Compras	-	-	150	-
Ventas	-	(40.313)	(1.485)	-
Emisiones	-	-	-	-
Liquidaciones y vencimientos	-	(10.641)	-	(10)
Transferencias desde o hacia el nivel 3 dentro o fuera de las carteras descritas	-	-	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2020	**-**	**29.551**	**29.250**	**377**

	Miles de euros			
	Activos financieros mantenidos para negociar	Activos financieros no destinados a negociación valorados oblig. a valor razonable con cambios en resultados	Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	Pasivos financieros mantenidos para negociar
Saldo a 1 de enero de 2019	**4**	**102.463**	**184.246**	**153**
Resultados reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias y/o en el estado de ingresos y gastos reconocidos	-	(3.935)	(7.089)	45
Compras	-	-	260	342
Ventas	-	-	(2.945)	-
Emisiones	-	-	-	-
Liquidaciones y vencimientos	(4)	(7.548)	-	(153)
Transferencias desde o hacia el nivel 3 dentro o fuera de las carteras descritas	-	-	(143.978)	-
Saldo al 31 de diciembre de 2019	**-**	**90.980**	**30.494**	**387**

Los pasivos y activos financieros mantenidos para negociar, cuyo valor razonable corresponde al nivel 3 de la jerarquía, están relacionados, respectivamente, con los derivados implícitos en depósitos estructurados contratados con clientes y con los derivados contratados con contrapartes para cubrir el riesgo de los mencionados derivados implícitos. Tal como se observa en el cuadro incluido al comienzo de esta Nota, existe una compensación entre el valor de ambos derivados, ya que tienen las mismas características y prácticamente los mismos nominales. El Grupo valora ambos derivados de acuerdo con las cotizaciones que le ofrece la contraparte.

El valor razonable de las inversiones en los fondos de capital riesgo se determina de acuerdo a las valoraciones que proporciona periódicamente la entidad gestora de los mismos. Los criterios de valoración se basan con carácter general en las directrices marcadas por la EVCA (European private equity Venture Capital Association).

Teniendo en cuenta los importes de estas inversiones, el Grupo considera que las modificaciones que se producirían en su valor razonable, como consecuencia de cambios posibles en las variables que determinan dicho valor, en ningún caso tendrían un impacto significativo en los resultados, en los activos totales y en el patrimonio neto del Grupo.

26.2 Impacto del Covid-19 en los niveles de jerarquía de valor razonable

Los acontecimientos anteriormente expuestos relacionados con el Covid-19 han tenido un impacto significativo en los mercados financieros durante determinados momentos del ejercicio 2020, y especialmente en el primer semestre del ejercicio, en las semanas posteriores a la declaración del Covid-19 como una pandemia mundial. Con el anuncio de medidas restrictivas que afectaban a la mayor parte de las economías mundiales, se observó una disminución de la liquidez, una ampliación de los diferenciales de precio entre oferta y demanda en algunos instrumentos financieros y una cierta pérdida de convergencia entre los distintos contribuidores de precio.

Posteriormente, las condiciones de los mercados se han ido normalizando. Ciertos activos han recuperado parte de las pérdidas acumuladas, la liquidez se ha recuperado y la volatilidad ha disminuido en la mayor parte de mercados desde los máximos alcanzados en las semanas posteriores a la declaración del Covid-19 como pandemia mundial. A cierre del ejercicio 2020, no se ha observado una reducción significativa de las fuentes de precios utilizadas para la valoración de los instrumentos financieros.

Como consecuencia, durante el ejercicio 2020, el Grupo no ha identificado cambios significativos en los niveles de jerarquía de valor razonable de los activos financieros que tiene en su cartera.

27. Otra información significativa

27.1 Riesgos contingentes

A continuación, se muestra el detalle al 31 de diciembre de 2020 y 2019 de las garantías financieras otorgadas, atendiendo al riesgo máximo asumido por el Grupo:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Avales y otras cauciones prestadas	**737.212**	**768.899**
Avales financieros	93.631	76.204
Otros avales y cauciones	643.581	692.695
Créditos documentarios irrevocables	**23.018**	**25.571**
Emitidos irrevocables	23.018	25.551
Confirmados irrevocables	-	20
Activos afectos a obligaciones de terceros	**234**	**234**
	760.464	**794.704**

Una parte significativa de estos importes llegará a su vencimiento sin que se materialice ninguna obligación de pago para el Grupo, por lo que el saldo conjunto de estos compromisos no puede ser considerado como una necesidad futura real de financiación o liquidez a conceder a terceros.

Los ingresos obtenidos de los instrumentos de garantía se registran en los epígrafes “Ingresos por comisiones” e “Ingresos por intereses” (por el importe correspondiente a la actualización del valor de las comisiones) de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y se calculan aplicando el tipo establecido contractualmente sobre el importe nominal de la garantía.

Las provisiones registradas para la cobertura de estas garantías prestadas, que se han calculado aplicando criterios similares a los correspondientes al cálculo del deterioro de activos financieros valorados a coste amortizado, se han registrado en el epígrafe “Provisiones – Compromisos y garantías concedidos” del balance (Nota 21).

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 el Grupo no ha identificado ningún pasivo contingente.

27.2 Activos prestados o en garantía

El detalle de los activos prestados o en garantía es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Activos cartera propia cedidos temporalmente	617.298	2.663.926
Activos afectos a la póliza de Banco de España (*)	2.570.266	2.210.195
Resto	-	511.664
	3.187.564	**5.385.785**

(*) Adicionalmente hay 3.707.465 miles de euros (4.399.276 miles de euros en 2019) correspondientes a los bonos de titulización propios y cédulas hipotecarias que también están afectos a la póliza ante Banco de España, en garantía de las operaciones de política monetaria en el Eurosistema.

27.3 Compromisos contingentes

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los límites de los contratos de financiación concedidos y los importes pendientes de disponer eran los siguientes:

	Miles de euros			
	2020		2019	
	Límite concedido	Importe pendiente de disponer	Límite concedido	Importe pendiente de disponer
Disponibles de terceros	**6.408.498**	**3.288.448**	**5.906.818**	**2.966.973**
Con disponibilidad inmediata	3.677.218	2.296.459	2.831.634	1.924.342
Con disponibilidad condicionada	2.731.280	991.989	3.075.184	1.042.631
Valores suscritos pendientes de desembolso	**-**	**1.268**	**-**	**1.268**
Documentos en cámaras de compensación	**-**	**126.905**	**-**	**136.259**
	6.408.498	**3.416.621**	**5.906.818**	**3.104.500**

Los importes pendientes de disponer corresponden a operaciones con tipo de interés variable.

Las provisiones registradas para la cobertura de estas exposiciones, las cuales se han calculado aplicando criterios similares a los correspondientes al cálculo del deterioro de activos financieros valorados a su coste amortizado, se han registrado en el epígrafe “Provisiones - Compromisos y garantías concedidos” del balance (Nota 21).

27.4 Recursos de terceros gestionados y comercializados por el Grupo y depositaría de valores

A continuación, se muestra un detalle del saldo de los recursos de clientes fuera de balance que han sido comercializados por el Grupo en los ejercicios 2020 y 2019:

	Miles de euros	
	2020	2019
Instituciones de Inversión Colectiva	16.234.844	14.708.533
Fondos de Pensiones	5.907.074	5.668.503
Productos de Seguros	101.968	113.853
Gestión discrecional de carteras (*)	4.602.628	5.044.760
	26.846.514	**25.535.649**
De los que: gestionados por el Grupo	25.814.364	24.744.802

(*) Incluye principalmente Instituciones de Inversión Colectiva gestionadas discrecionalmente.

Asimismo, se muestra un detalle de los valores depositados por terceros en el Grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros	
	2020	2019
Renta Fija	6.715.953	7.584.401
Renta Variable	1.745.355	2.826.839
	8.461.308	**10.411.239**

27.5 Titulización de activos

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existen titulizaciones vivas cuyos préstamos se hubieran dado de baja en el balance consolidado (Nota 2.8).

Asimismo, el Grupo ha realizado operaciones de titulización de activos mediante la cesión de préstamos de la cartera a fondos de titulización, en las que, como consecuencia de las condiciones acordadas para la transferencia, la Sociedad ha conservado riesgos y ventajas sustanciales sobre los activos titulizados, por lo que estos activos se han mantenido íntegramente en el balance. A continuación se muestra un detalle de los saldos registrados asociados con estas operaciones:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Activos transferidos a TDA Ibercaja 2, FTA en el ejercicio 2005	137.840	162.491
Activos transferidos a TDA Ibercaja 3, FTA en el ejercicio 2006	197.836	227.274
Activos transferidos a TDA Ibercaja 4, FTA en el ejercicio 2006	305.692	349.489
Activos transferidos a TDA Ibercaja 5, FTA en el ejercicio 2007	313.746	353.239
Activos transferidos a TDA Ibercaja 6, FTA en el ejercicio 2008	491.065	547.365
Activos transferidos a TDA Ibercaja ICO-FTVPO, FTH en el ejercicio 2009	93.950	116.089
Activos transferidos a TDA Ibercaja 7, FTA en el ejercicio 2009	901.301	990.296
	2.441.430	**2.746.243**

En la Nota 11.1 se detalla la información sobre la exposición que la Sociedad mantiene en los fondos de titulización así como el importe de los pasivos de los fondos de titulización que han sido suscritos por terceros ajenos al Grupo.

En la Nota 26 se detallan los criterios de cálculo para la estimación del valor razonable del crédito a la clientela, en cuyo epígrafe se encuentran registrados los activos titulizados detallados en el cuadro anterior.

A continuación, se detalla el valor razonable de los pasivos emitidos por los fondos de titulización al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los cuales están respaldados por los activos transferidos indicados anteriormente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 2, FTA en el ejercicio 2005	136.906	162.223
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 3, FTA en el ejercicio 2006	192.725	225.239
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 4, FTA en el ejercicio 2006	298.965	347.407
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 5, FTA en el ejercicio 2007	259.101	341.852
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 6, FTA en el ejercicio 2008	466.713	538.936
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja ICO-FTVPO, FTH en el ejercicio 2009	91.057	113.558
Pasivos emitidos por TDA Ibercaja 7, FTA en el ejercicio 2009	813.562	917.807
	2.259.029	**2.647.023**

27.6 Activos recibidos en garantía

Existen activos recibidos en garantía al 31 de diciembre de 2020 por 6.709 miles de euros (11.359 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

27.7 Medio ambiente

Las operaciones globales del Grupo se rigen por leyes relativas a la protección del medio ambiente ("leyes medioambientales"). El Grupo considera que cumple sustancialmente tales leyes y que mantiene procedimientos diseñados para fomentar y garantizar su cumplimiento.

El Grupo ha adoptado las medidas oportunas en relación con la protección y mejora del medio ambiente y la minimización, en su caso, de los posibles impactos, cumpliendo con la normativa vigente al respecto. Durante los ejercicios 2020 y 2019 no se han realizado inversiones significativas en este ámbito ni se considera que existan contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente.

27.8 Segmentación

La máxima instancia de toma de decisiones para definir los segmentos operativos es el Comité de Dirección del Grupo. El Grupo ha concluido que no existen segmentos diferenciados ya que los resultados de las actividades que desarrolla no se examinan de manera independiente por la Dirección, debido a que:

- La tipología de productos que comercializan las entidades aseguradoras del Grupo son, en parte, sustitutivos de productos de ahorro bancarios y sujetos a riesgos similares.

- La utilización de la red comercial de Ibercaja Banco, S.A. como canal de distribución mayoritario de los productos de las entidades aseguradoras del Grupo incide en la relación de dependencia entre uno y otro sector.

- La existencia de una base común de clientes y la vinculación de ambas marcas desde la óptica del consumidor hacen que el riesgo operacional esté interrelacionado en ambos sectores, bancario y asegurador.

- Todo análisis estratégico, comercial y regulatorio se realiza a nivel de Grupo.

No obstante, y de acuerdo a la normativa aplicable, en esta Nota se informa sobre la distribución de los ingresos del Grupo por área geográfica y por tipo de producto.

El Grupo desarrolla la totalidad de su actividad en territorio español. Por tanto, el Grupo considera un único segmento geográfico para su operativa.

El desglose de los ingresos ordinarios del Grupo (que incluyen ingresos por intereses, ingresos por dividendos, ingresos por comisiones, resultado de operaciones financieras y otros ingresos de explotación) por tipo de producto o servicio es el siguiente:

	Miles de euros			
	Ingresos ordinarios procedentes de clientes externos		Margen bruto sin resultado de operaciones financieras	
	2020	2019	2020	2019
Banca	1.056.949	978.775	774.872	805.030
Seguros	1.099.097	1.095.595	106.933	113.368
Otros	-	-	-	-
	2.156.046	**2.074.370**	**881.805**	**918.398**

A continuación, se presenta la conciliación entre el total de ingresos ordinarios y el margen bruto sin resultado de operaciones financieras:

	Miles de euros	
	2020	2019
Ingresos ordinarios procedentes de clientes externos	**2.156.046**	**2.074.370**
(Gastos por intereses)	99.125	116.315
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	579	431
(Gastos por comisiones)	16.636	18.636
(Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas)	128.856	8.261
(Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas)	1.149	1.220
(Ganancias o (-) pérdidas por activos financ no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas)	(10.476)	(3.718)
(Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas)	-	747
(Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas)	(364)	567
(Diferencias de cambio, netas)	852	1.104
(Otros gastos de explotación)	78.581	72.473
(Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro)	960.461	940.798
Margen bruto sin resultado de operaciones financieras	**881.805**	**918.398**

28. Ingresos por intereses

El desglose de los importes registrados en este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2020 y 2019, clasificados atendiendo a la cartera de instrumentos financieros que los ha originado, es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Activos financieros mantenidos para negociar	-	-
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	181	420
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	111.533	131.258
Activos financieros a coste amortizado	493.287	536.531
Derivados - contabilidad de coberturas, riesgo de tipo de interés	(11.026)	(19.709)
Otros activos	1.008	751
Ingresos por intereses de pasivos	37.815	14.310
	632.798	**663.561**

El concepto de “Ingresos por intereses de pasivo” incluye los ingresos por intereses derivados de la aplicación de los tipos de interés negativos sobre las subastas de liquidez del programa TLTRO del Banco Central Europeo por importe de 33.173 miles de euros (13.306 miles de euros al 31 de diciembre de 2019; Nota 19.1).

29. Gastos por intereses

El desglose de los importes registrados en este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2020 y 2019, clasificados atendiendo a la cartera de instrumentos financieros que los ha originado, es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Pasivos financieros a coste amortizado	109.398	146.915
Derivados - contabilidad de coberturas, riesgo de tipo de interés	(59.367)	(78.143)
Contratos de seguros	31.568	32.078
Otros pasivos	3.114	3.748
Gastos por intereses de activos	14.412	11.717
	99.125	**116.315**

El concepto de "Otros pasivos" incluye los gastos por intereses derivados de la contribución realizada al Fondo de Garantía de Depósitos por importe de 505 miles de euros (727 miles de euros al 31 de diciembre de 2019) (Nota 1.8). Asimismo, al 31 de diciembre de 2020, incluye 1.369 miles de euros en concepto de gastos por intereses de pasivos por arrendamiento (Nota 2.10) (1.410 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

30. Ingresos por dividendos

El importe registrado en este epígrafe corresponde en su totalidad a dividendos de instrumentos de patrimonio de la cartera de Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global que ascienden a 5.208 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 (12.652 miles de euros al 31 de diciembre de 2019).

31. Resultados de Entidades valoradas por el método de la participación

En el Anexo II se incluye el desglose por sociedades que generan el saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2020 y 2019.

32. Ingresos por comisiones

A continuación, se presenta el importe del ingreso por comisiones devengadas en los ejercicios 2020 y 2019 clasificadas atendiendo a los principales conceptos por los que se han originado:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Comisiones por riesgos contingentes	8.581	10.102
Comisiones por compromisos contingentes	3.421	3.653
Comisiones por cambio de divisas y billetes de bancos extranjeros	90	267
Comisiones por servicios de cobros y pagos	113.084	117.601
Comisiones por servicios de valores	38.992	61.501
Comisiones por comercialización de productos financieros no bancarios	206.590	195.389
Otras comisiones	20.013	23.862
	390.771	**412.375**

33. Gastos por comisiones

A continuación, se presenta el importe del gasto por comisiones devengadas en los ejercicios 2020 y 2019 clasificadas atendiendo a los principales conceptos por los que se ha originado:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Comisiones cedidas a otras entidades	5.792	7.597
Gastos por comisiones por operaciones con valores	2.605	1.791
Otras comisiones	8.239	9.248
	16.636	**18.636**

34. Resultados de operaciones financieras

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios 2020 y 2019, en función de las carteras de instrumentos financieros que lo originan, es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Ganancias/pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	**128.856**	**8.261**
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	12.856	30.669
Activos financieros a coste amortizado	125.366	(23.757)
Pasivos financieros a coste amortizado	(9.366)	477
Otros	-	872
Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	**1.149**	**1.220**
Ganancias/pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	**(10.476)**	**(3.718)**
Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	**-**	**747**
Ganancias/pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	**(364)**	**567**
Ajustes realizados sobre instrumentos cubiertos (cobertura de valor razonable)	48.655	144.625
Derivados de cobertura (cobertura de valor razonable)	(49.019)	(144.058)
	119.165	**7.077**

Al 31 de diciembre de 2020, el epígrafe “Ganancias/pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas – Activos financieros a coste amortizado” recoge, entre otros, el impacto que ha tenido la operación de venta de cartera de títulos de deuda pública nacional explicada en la Nota 11.2., que ha supuesto un resultado positivo de 114.619 miles de euros.

Adicionalmente, se recoge el impacto que ha tenido la operación de venta de una cartera de créditos fallidos con un valor nominal de 269 millones de euros que, con fecha 30 de enero de 2020, el Grupo formalizó a favor de DSSV, S.A.R.R.L. La operación ha supuesto un resultado positivo de 3 millones de euros.

Al 31 de diciembre de 2019, este epígrafe recogía, principalmente, el impacto que tuvo la operación de venta de cartera de préstamos y créditos, en situación de dudosidad, explicada en la Nota 11.4.

El epígrafe “Ganancias/pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas - Pasivos financieros a coste amortizado” recoge principalmente el impacto que ha tenido la operación de recompra de obligaciones subordinadas descrita en la Nota 19.4. El Grupo tuvo que satisfacer el pago de una prima, cuyo coste medio ascendió al 2,14%, a los tenedores de la emisión que acudieron a esta oferta de recompra. El impacto final de esta recompra ha supuesto un resultado negativo de 9 millones de euros al 31 de diciembre de 2020.

Por último, al 31 de diciembre de 2020, el epígrafe “Ganancias/pérdidas por activos financieros a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas” recoge, principalmente, el impacto de la reducción en 10.350 miles de euros del valor de la deuda subordinada de SAREB (Nota 8).

35. Diferencias de cambio

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Conversión a la moneda funcional de las partidas monetarias en moneda extranjera	1.376	1.194
Compraventa de divisas	(524)	(90)
	852	**1.104**

No existen resultados por cancelación de diferencias de cambio registradas en el patrimonio neto consolidado, de acuerdo a lo expuesto en la Nota 2.5.3.

36. Otros ingresos de explotación

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Ingresos de las inversiones inmobiliarias (Nota 15.2)	4.141	5.376
Ingresos de otros arrendamientos operativos (Nota 15.3)	15.350	14.276
Ventas e ingresos por prestaciones de servicios	4.416	5.344
Otros conceptos	23.115	12.077
	47.022	**37.073**

El epígrafe “Otros conceptos” recoge principalmente el reconocimiento inicial de 15 millones de euros, como parte de los 70 millones de euros ya recibidos por Ibercaja Mediación, por la firma del acuerdo de novación modificativa del contrato de distribución de seguros de no vida de Caser (ver Nota 10).

37. Otros gastos de explotación

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Gastos por explotación de inversiones inmobiliarias (Nota 15.2)	1.591	1.977
Contribución al Fondo de Resolución Nacional (Nota 1.8.1)	11.094	10.350
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (Nota 1.8.2)	53.269	48.520
Otros conceptos	12.627	11.626
	78.581	**72.473**

El epígrafe de “Otros conceptos” incluye al 31 de diciembre de 2020 el gasto de la prestación patrimonial por conversión de activos por impuestos diferidos en crédito exigible frente a la Administración Tributaria Española por importe de 3.361 miles de euros (3.211 miles de euros al 31 de diciembre de 2019) (Nota 25.4).

38. Gastos de personal

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Sueldos y salarios	263.920	270.066
Seguridad Social	68.660	71.018
Planes de prestación definida	2.359	2.225
Aportaciones a planes de aportación definida	15.339	15.030
Indemnizaciones por cese	151.072	-
Otros gastos de personal	1.218	2.605
	502.568	**360.944**

En diciembre de 2020, la Dirección de Ibercaja Banco y los representantes de los empleados, dentro de un expediente de regulación de empleo, llegaron a un acuerdo que contemplaba un plan de bajas indemnizadas que afectaría a un número máximo de 750 empleados, estableciéndose como criterio preferente de selección la adscripción voluntaria, bien por razones de edad o bien por cierre del centro laboral. Las salidas de los empleados adheridos serán escalonadas y se producirán hasta junio de 2022. De acuerdo con lo establecido en el punto 165 de la NIC 19 “Retribuciones a empleados” y a las condiciones establecidas en la NIC 37 “Provisiones” para el registro de los costes de reestructuración, este plan ha supuesto el registro de gastos de personal por un importe de 151.041 miles de euros en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2020. En la Nota 21 se incluyen los pasivos pendientes de desembolso asociados a este acuerdo.

38.1 Número de empleados

La distribución por categorías y sexo de los empleados del Grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	31/12/2020			31/12/2019		
	Hombres	**Mujeres**	**Total**	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**
GR. 1 Alta dirección	9	3	12	9	3	12
GR. 1 Niveles I a V	1.403	754	2.157	1.374	734	2.108
GR. 1 Niveles VI a X	1.180	1.610	2.790	1.185	1.620	2.805
GR. 1 Niveles XI a XIII	145	177	322	151	203	354
GR. 2 y Servicio de limpieza	23	3	26	23	3	26
	2.760	**2.547**	**5.307**	**2.741**	**2.563**	**5.304**

La totalidad de la plantilla al 31 de diciembre de 2020 y 2019 realiza su actividad en España.

El número medio de empleados del Grupo durante los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	2020	**2019**
GR. 1 Alta dirección	12	12
GR. 1 Niveles I a V	2.143	2.093
GR. 1 Niveles VI a X	2.804	2.813
GR. 1 Niveles XI a XIII	386	432
GR. 2 y Servicio de limpieza	26	27
	5.371	**5.377**

Al 31 de diciembre de 2020 el número medio de empleados del Grupo con discapacidad mayor o igual al 33% es de 57 empleados (50 empleados al 31 de diciembre de 2019).

38.2 Gastos de personal – retribuciones post-empleo

Los importes netos reconocidos en balance por planes post-empleo de prestación definida a diciembre de 2020 y 2019, son los siguientes:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Valor actual de las obligaciones financiadas	(254.922)	(265.205)
Valor razonable de los activos afectos al plan	225.608	235.064
(Déficit) / Superávit	**(29.314)**	**(30.141)**
Impacto del límite del activo	(638)	(568)
Activo (Pasivo) neto en balance:	**(29.952)**	**(30.709)**
Activos vinculados a pensiones (Nota 21) (*)	84.845	89.215
Activo neto por pensiones (Nota 21) (**)	4.328	3.686
(Provisión) neta por pensiones (Nota 21)	(119.125)	(123.610)

(*) Activos financieros en la filial Ibercaja Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
(**) Importe registrado en el epígrafe "Otros activos" del activo del balance consolidado.

La conciliación entre los saldos iniciales y finales del valor actual de las obligaciones de los planes post-empleo de prestación definida, durante los ejercicios 2020 y 2019, es la siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Valor actual inicial de las obligaciones	**(265.205)**	**(256.700)**
Coste de los servicios del ejercicio corriente	(2.359)	(2.225)
Coste por intereses	(282)	(634)
Costes de los servicios pasados	-	-
Ganancias y pérdidas en liquidaciones, reducciones del plan	-	-
Recálculo de valoraciones:		
Ganancias / (Pérdidas) por cambios en hipótesis demográficas	-	-
Ganancias / (Pérdidas) por cambios en hipótesis financieras	(4.522)	(23.796)
Ganancias / (Pérdidas) por experiencia	(1.526)	(2.411)
Prestaciones pagadas	18.972	20.561
Traspasos y otros	-	-
Valor actual final de las obligaciones	**(254.922)**	**(265.205)**

La conciliación entre los saldos iniciales y finales del valor actual de los activos afectos a los planes post-empleo de prestación definida, durante los ejercicios 2020 y 2019, es la siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Valor razonable inicial de los activos	**234.496**	**230.264**
Ingreso por intereses	318	645
Ganancias y pérdidas en liquidaciones, reducciones del plan	-	-
Recálculo de valoraciones:		
Rendimiento de activos afectos al plan, excluidos importes incluidos en (gasto) / ingreso por intereses	-	-
Ganancias / (Pérdidas) por cambios en hipótesis financieras	877	15.528
Ganancias / (Pérdidas) por experiencia	6.018	970
Cambio en límite del activo, excluidos importes incluidos en gasto por intereses	(68)	(175)
Aportaciones efectuadas por el empleador	1.991	7.510
Aportaciones efectuadas por los participantes	-	-
Prestaciones pagadas	(18.662)	(20.246)
Traspasos y otros	-	-
Valor razonable final de los activos	**224.970**	**234.496**

El detalle de los principales tipos de activos que componen los activos de los planes afectos al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Acciones	13,74%	12,26%
Instrumentos de deuda	82,51%	83,02%
Inmuebles	-	-
Cuentas a la vista	3,75%	4,72%
Otros activos	-	-
Total	**100,00%**	**100,00%**

El análisis del vencimiento esperado de las prestaciones post-empleo no descontadas de los próximos 10 años es el siguiente:

	Miles de euros					
	2021	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**2026-2030**
Prestaciones post-empleo probables	16.807	16.213	15.623	14.998	14.351	61.364

Los cambios en las hipótesis principales producirían variaciones en el cálculo de las obligaciones. La sensibilidad en las obligaciones de planes post-empleo ante modificaciones en las principales hipótesis se muestra a continuación:

	Variación en p.b.	**Incremento en hipótesis**	**Decremento en hipótesis**
Tasa de descuento	50 p.b.	(5,51%)	6,12%
Tasa de crecimiento pensión	50 p.b.	5,67%	(5,20%)
Tasa de crecimiento salarial	50 p.b.	0,17%	(0,16%)

El análisis de sensibilidad se corresponde con variaciones individuales de cada una de las hipótesis, mientras el resto se mantiene constante.

A continuación, se presenta el valor de la obligación y el valor razonable de los activos afectos a los planes post-empleo de prestación definida del ejercicio actual y de los cuatro años anteriores:

	2020	**2019**	**2018**	**2017**	**2016**
Valor actual de las obligaciones financiadas	(254.922)	(265.205)	(256.700)	(264.016)	(294.053)
Valor razonable de los activos afectos al plan	225.608	235.064	230.652	253.395	270.289
Superávit (Déficit)	**(29.314)**	**(30.141)**	**(26.048)**	**(10.621)**	**(23.764)**
Impacto del límite del activo (Nota 21)	(638)	(568)	(388)	(386)	(235)
Activo (Pasivo) neto en balance:	**(29.952)**	**(30.709)**	**(26.436)**	**(11.007)**	**(23.999)**
Contratos de seguro vinculados a pensiones (Nota 21)	84.845	89.215	93.264	105.483	112.416
Activo neto por pensiones (Nota 21)	4.328	3.686	4.565	4.261	3.405
Activo (Provisión) neto por pensiones (Nota 21)	(119.125)	(123.610)	(124.265)	(120.751)	(139.820)

38.3 Gastos de personal – retribuciones a largo plazo al personal prejubilado

Los importes netos reconocidos en balance por retribuciones a largo plazo al personal prejubilado de prestación definida a diciembre de 2020 y 2019, son los siguientes:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Valor actual de las obligaciones financiadas	**(122)**	**(466)**
Valor razonable de los activos afectos al plan	-	-
Pasivo neto en balance:	**(122)**	**(466)**
Activos vinculados a pensiones	-	-
Activo neto por pensiones	-	-
(Provisión) neta por pensiones (Nota 21)	(122)	(466)

La conciliación entre los saldos iniciales y finales del valor actual de las obligaciones de los planes a largo plazo al personal prejubilado de prestación definida, durante los ejercicios 2020 y 2019, es la siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Valor actual inicial de las obligaciones	**(466)**	**(1.931)**
Coste de los servicios del ejercicio corriente	-	-
Coste por intereses	-	-
Costes de los servicios pasados	-	-
Ganancias y pérdidas en liquidaciones, reducciones del plan	-	-
Recálculo de valoraciones:	-	-
Ganancias / (Pérdidas) por cambios en hipótesis demográficas	-	-
Ganancias / (Pérdidas) por cambios en hipótesis financieras	-	(84)
Ganancias / (Pérdidas) por experiencia	(20)	-
Prestaciones pagadas	364	1.549
Traspasos	-	-
Valor actual final de las obligaciones	**(122)**	**(466)**

El análisis del vencimiento esperado de las otras retribuciones a largo plazo al personal no descontadas de los próximos 10 años es el siguiente:

	Miles de euros					
	2021	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**2026-2030**
Prestaciones a largo plazo al personal probables	122	-	-	-	-	-

Los cambios en las hipótesis principales producirían variaciones en el cálculo de las obligaciones. La sensibilidad en las obligaciones por otras retribuciones a largo plazo al personal prejubilado ante modificaciones en las principales hipótesis se muestra a continuación:

	Variación en p.b.	**Incremento en hipótesis**	**Decremento en hipótesis**
Tasa de descuento	50 p.b.	(0,04%)	0,04%
Tasa de crecimiento pensión	50 p.b.	-	-

El análisis de sensibilidad se corresponde con variaciones individuales de cada una de las hipótesis, mientras el resto se mantiene constante.

39. Otros gastos de administración

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
De inmuebles, instalaciones y material de oficina	26.484	30.744
Mantenimiento de equipos, licencias, trabajos y programas informáticos	22.239	21.776
Comunicaciones	10.864	12.096
Publicidad y propaganda	5.003	6.493
Contribuciones e impuestos	20.221	19.766
Otros gastos de gestión y administración	68.209	81.040
	153.020	**171.915**

El epígrafe de “Contribuciones e impuestos” incluye al 31 de diciembre de 2020 el gasto correspondiente al Impuesto sobre los Depósitos en las Entidades de Crédito, que asciende a 11.242 miles de euros en el ejercicio de 2020 (10.117 miles de euros en 2019).

- Otra información

El importe de los honorarios de PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. por servicios de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio 2020 de Ibercaja Banco y entidades del grupo (incluyendo la auditoría de los estados financieros intermedios), ha ascendido a 1.067 miles de euros (1.133 miles de euros en el ejercicio 2019).

Adicionalmente, la sociedad auditora ha percibido honorarios por importe de 503 miles de euros (326 miles de euros en 2019) por trabajos realizados en su condición de auditor de cuentas anuales y por importe de 561 miles de euros (1.142 miles de euros en 2019) por otros servicios.

Los honorarios devengados por servicios distintos de auditoría prestados durante el ejercicio por la sociedad de auditoría corresponden principalmente a revisiones limitadas sobre los estados financieros consolidados intermedios del Grupo y otros servicios requeridos al auditor de cuentas.

En los ejercicios 2020 y 2019 no se han prestado servicios por otras sociedades que utilizan la marca PricewaterhouseCoopers.

40. Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Activos tangibles (Nota 15)	**1.471**	**569**
Inmovilizado material	386	115
Inversiones inmobiliarias	1.085	454
Activos intangibles (Nota 16)	**-**	**-**
Fondo de comercio	-	-
Otros activos intangibles	-	-
Otros (Nota 17)	**88**	**5.043**
	1.559	**5.612**

41. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Ganancias (pérdidas) por enajenación de activos no clasificados como no corrientes en venta	(3.066)	(6.576)
Ganancias (pérdidas) por venta de participaciones	19	32
Ganancias (pérdidas) por otros conceptos	-	-
	(3.047)	**(6.544)**

42. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	Miles de euros	
	2020	**2019**
Ganancias (pérdidas) por deterioro de otros activos no corrientes en venta (Nota 18)	(18.861)	(16.957)
Resultados por enajenación de otros activos no corrientes en venta	(969)	(6.775)
	(19.830)	**(23.732)**

43. Partes vinculadas

Los saldos registrados en los balances consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y en las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2020 y 2019 son los siguientes:

	Miles de euros									
	2020					2019				
	Accionist.	Empr. Asoc.	Empr. Multi.	Otras partes vinc. (*)	Personas físicas Vinc. (**)	Accionist.	Empr. Asoc.	Empr. Multi.	Otras partes vinc. (*)	Per. físicas Vinc. (**)
ACTIVO										
Préstamos y partidas a cobrar	80.002	2.462	-	-	8.936	143.433	2.808	5.782	-	8.767
Contraparte contratos de seguros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PASIVO										
Depósitos	103.790	12.305	1.004	478.163	22.484	147.107	14.383	689	367.753	19.758
Pasivos por contratos de seguros vinculados a pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Provisiones	-	3	-	-	-	-	2	-	-	-
PÉRDIDAS Y GANANCIAS										
Gastos										
Gastos por intereses	79	345	-	-	4	111	-	2	-	10
Comisiones y otros gastos	1.086	-	-	-	2	909	-	-	-	2
Ingresos										
Ingresos por intereses	-	-	29	68	63	-	28	104	405	69
Comisiones y otros ingresos	292	-	-	-	4	382	-	-	-	5
Dividendos	17.500	-	-	-	-	17.500	-	-	-	-
OTROS										
Pasivos contingentes	-	3.288	14	-	4	1	3.809	-	-	5
Compromisos	-	6	6.000	-	719	-	69	4.418	-	406

(*) Fondos y sociedades de inversión y Fondos de pensiones.
(**) Alta Dirección, Consejo de Administración, familiares hasta segundo grado y entidades vinculadas a los mismos.

Las operaciones financieras reflejadas han sido realizadas de acuerdo con la operativa habitual de la entidad financiera dominante del Grupo y según condiciones de mercado. Asimismo, para el resto de operaciones con partes vinculadas se aplican términos equivalentes a los de transacciones realizadas en condiciones de mercado. A estos efectos, el método de valoración preferentemente considerado es el de precio libre comparable.

44. Otros requerimientos de información

44.1 Información del mercado hipotecario

De acuerdo con lo establecido por el Real Decreto 716/2009, de 24 de abril, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario financiero, y la Circular de Banco de España 3/2010, de 29 de junio, el Consejo de Administración aprobó el "Manual de políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de la Inversión Crediticia" desarrollado por la Sociedad para garantizar el cumplimiento de la normativa que regula el mercado hipotecario, el cual en particular incluye criterios sobre los siguientes extremos:

- La relación entre importe del préstamo y el valor de tasación (conforme a la OM ECO/805/2003) del inmueble hipotecado, así como la selección de entidades de valoración autorizadas por el Banco de España.
- La relación entre la deuda y la capacidad de generar ingresos del prestatario, la verificación de la información facilitada por el mismo y su solvencia, así como la existencia de otras garantías adicionales.
- El equilibrio entre los flujos procedentes de la cartera de cobertura y los derivados de la atención de los pagos debidos por los títulos emitidos.

La Junta General de Ibercaja Banco, S.A. tiene competencia para la emisión de obligaciones u otros títulos de renta fija facultando al Consejo de Administración para la emisión de cualquier tipo de empréstitos por un importe máximo, que incluye los títulos del mercado hipotecario.

Los títulos hipotecarios se emiten de conformidad con la legislación española, que regula el Mercado Hipotecario y el Mercado de Valores. La normativa establece que el volumen de las cédulas hipotecarias emitidas por una entidad y no vencidas no puede superar el 80% de los capitales no amortizados de todos los préstamos y créditos hipotecarios de su cartera elegible. El Consejo de Administración de la Sociedad aprobó un límite más restrictivo, de tal forma que el citado ratio de cédulas emitidas no podrá superar el 65%. Al 31 de diciembre de 2020 este ratio era del 29,54% (36,51% al 31 de diciembre de 2019).

Las cédulas hipotecarias son valores especialmente garantizados por el emisor en las que la totalidad de la cartera de préstamos hipotecarios constituidos a su favor garantiza el cumplimiento de sus compromisos de pago.

El grado de sobrecolateralización o de respaldo de las cédulas hipotecarias por la cartera hipotecaria total es al 31 de diciembre de 2020 del 409,76% (340,11% al 31 de diciembre de 2019).

A dicha fecha, el 99,48% de las operaciones de la cartera hipotecaria se ha formalizado mediante préstamos (99,43% al 31 de diciembre de 2019); de éstos el 97,69% tiene una periodicidad mensual en el cobro de cuotas (97,50% al 31 de diciembre de 2019). Las operaciones formalizadas a tipo de interés variable son el 99,45% del total (99,53% al 31 de diciembre de 2019) y de éstas el 80,34% está referenciado al Euribor (82,31% al 31 de diciembre de 2019).

A continuación se adjunta la siguiente información sobre el mercado hipotecario:

- Información relativa a la emisión de cédulas hipotecarias. Importe total de préstamos y créditos hipotecarios pendientes de amortización (con independencia de su nivel de LTV e incluyendo titulizaciones dadas de baja del balance):

	Miles de euros	
	Valor nominal	
	2020	2019
Total préstamos	**21.956.512**	**22.911.795**
Participaciones hipotecarias emitidas	**995.475**	**1.139.991**
De los cuales: préstamos reconocidos en el activo	995.475	1.139.991
Certificados de transmisión de hipoteca emitidos	**1.445.955**	**1.606.253**
De los cuales: préstamos reconocidos en el activo	1.445.955	1.606.253
Préstamos hipotecarios afectos en garantía de financiaciones recibidas	**-**	**-**
Préstamos que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias	**19.515.082**	**20.165.551**
Préstamos no elegibles	3.842.758	4.420.677
Cumplen los requisitos para ser elegibles, excepto límite del art. 5.1 del RD 716/2009	3.477.412	3.946.110
Resto de préstamos no elegibles	365.346	474.567
Préstamos elegibles	15.672.324	15.744.874
Préstamos que cubren emisiones de bonos hipotecarios	-	-
Préstamos aptos para cobertura de las emisiones de cédulas hipotecarias	15.672.324	15.744.874
Importes no computables	13.247	16.092
Importes computables	15.659.077	15.728.782
Pro-memoria	**Valor actualizado**	
Préstamos que cubren emisiones de bonos hipotecarios	-	-

En la Nota 3.5.4 se indica el valor contable de los préstamos con garantía hipotecaria y su conciliación con la información del mercado hipotecario.

- Información sobre los préstamos y créditos hipotecarios elegibles:

	Miles de euros				
	2020				
	Riesgo dispuesto sobre el importe de la última tasación disponible (loan to value)				
	Inferior o igual al 40%	**Superior al 40% e inferior o igual al 60%**	**Superior al 60% e inferior o igual al 80%**	**Superior al 80%**	**Total**
Préstamos elegibles para la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias					**15.672.324**
Sobre vivienda	4.275.966	6.195.817	4.262.679	-	14.734.462
Sobre resto de bienes inmuebles	524.909	364.098	48.855		937.862

	Miles de euros				
	2019				
	Riesgo dispuesto sobre el importe de la última tasación disponible (loan to value)				
	Inferior o igual al 40%	**Superior al 40% e inferior o igual al 60%**	**Superior al 60% e inferior o igual al 80%**	**Superior al 80%**	**Total**
Préstamos elegibles para la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias					**15.744.874**
Sobre vivienda	4.252.019	6.296.233	4.182.029	-	14.730.281
Sobre resto de bienes inmuebles	554.869	419.121	40.603		1.014.593

- Información relativa a la emisión de cédulas hipotecarias. Importe desglosado de préstamos y créditos hipotecarios pendientes de amortización:

	Miles de euros			
	2020		2019	
	Préstamos que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias	**De los que: Préstamos elegibles**	**Préstamos que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias**	**De los que: Préstamos elegibles**
Total	**19.515.082**	**15.672.324**	**20.165.551**	**15.744.874**
Origen de las operaciones	**19.515.082**	**15.672.324**	**20.165.551**	**15.744.874**
Originadas por la entidad	13.339.039	10.252.575	13.663.715	10.106.878
Subrogadas de otras entidades	349.447	334.967	394.539	377.953
Resto	5.826.596	5.084.782	6.107.297	5.260.043
Moneda	**19.515.082**	**15.672.324**	**20.165.551**	**15.744.874**
Euro	19.513.236	15.672.324	20.163.463	15.744.874
Resto de monedas	1.846	-	2.088	-
Situación en el pago	**19.515.082**	**15.672.324**	**20.165.551**	**15.744.874**
Normalidad de pago	18.824.638	15.558.535	19.235.732	15.606.856
Otras situaciones	690.444	113.789	929.819	138.018
Vencimiento medio residual	**19.515.082**	**15.672.324**	**20.165.551**	**15.744.874**
Hasta diez años	2.547.022	1.826.748	2.726.453	1.929.909
Más de diez años y hasta veinte años	7.362.897	6.270.273	7.402.721	6.174.767
Más de veinte años y hasta treinta años	8.949.357	7.221.455	8.914.821	6.897.928
Más de treinta años	655.806	353.848	1.121.556	742.270
Tipo de interés	**19.515.082**	**15.672.324**	**20.165.551**	**15.744.874**
Tipo de interés fijo	156.439	75.462	135.984	59.763
Tipo de interés variable	17.431.077	14.052.888	18.520.574	14.490.121
Tipo de interés mixto	1.927.566	1.543.974	1.508.993	1.194.990
Titulares	**19.515.082**	**15.672.324**	**20.165.551**	**15.744.874**
Personas jurídicas y empresarios individuales (actividades empresariales)	2.717.982	1.254.242	3.097.908	1.372.245
De los cuales: constitución y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	*1.132.046*	*266.928*	*1.316.248*	*292.666*
Resto de hogares	16.797.100	14.418.082	17.067.643	14.372.629
Tipo de garantía	**19.515.082**	**15.672.324**	**20.165.551**	**15.744.874**
Activos/edificios terminados	18.777.153	15.347.661	19.314.007	15.394.792
Viviendas	18.091.717	14.896.076	18.539.543	14.890.977
De las cuales: viviendas de protección oficial	*1.223.772*	*1.145.526*	*1.390.668*	*1.295.392*
Oficinas y locales comerciales	336.552	240.021	388.633	264.558
Restantes edificios y construcciones	348.884	211.564	385.831	239.257
Activos/edificios en construcción	352.045	187.679	391.409	198.093
Viviendas	67.461	2.063	94.033	3.273
De las cuales: viviendas de protección oficial	*2.029*	*1.046*	*3.197*	*1.196*
Oficinas y locales comerciales	-	-	-	-
Restantes edificios y construcciones	284.584	185.616	297.376	194.820
Terrenos	385.884	136.984	460.135	151.989
Suelo urbano consolidado	150.640	2.117	192.372	1.493
Resto de terrenos	235.244	134.867	267.763	150.496

- Valor nominal de cédulas emitidas por la Sociedad:

	Miles de euros	
	Valor nominal	
	2020	2019
Cédulas hipotecarias (Nota 19.4)	**3.000.000**	**3.900.000**
Ibercaja Abril II 2010	-	100.000
Ibercaja Septiembre 2012	-	800.000
Ibercaja Octubre 2016	500.000	500.000
Ibercaja Septiembre 2018 I	750.000	750.000
Ibercaja Septiembre 2018 II	750.000	750.000
Ibercaja Diciembre 2018	1.000.000	1.000.000
Cédulas hipotecarias AYT (Nota 19.3)	**825.470**	**1.042.137**
Cédula Singular AYT 9 (15 años)	-	216.667
Cédula Singular AYT 10 (20 años)	341.026	341.026
Cédula Singular AYT Global 2021	225.000	225.000
Cédula Singular AYT Global 2022 Serie III	19.444	19.444
Cédula Cajas Global AYT 2023 Serie X	75.000	75.000
Cédula Cajas Global AYT 2027 Serie XIII	165.000	165.000
Cédulas hipotecarias TDA (Nota 19.3)	**800.000**	**800.000**
Cédula Singular TDA 6	250.000	250.000
Cédula Singular TDA 6 (Ampliación)	250.000	250.000
Cédula Singular TDA Serie A4	300.000	300.000

- Información sobre el vencimiento residual de títulos del mercado hipotecario:

	Miles de euros			
	2020		2019	
	Valor nominal	Vto. Residual medio (meses)	Valor nominal	Vto. Residual medio (meses)
Bonos hipotecarios emitidos	-	-	-	-
De los cuales: reconocidos en el pasivo	-	-	-	-
Cédulas hipotecarias emitidas	**4.625.470**	**-**	**5.742.137**	**-**
De las cuales: reconocidos en el pasivo	*2.125.470*	-	*2.552.137*	-
Valores representativos de deuda. Emitidos mediante oferta pública	-	-	-	-
Valores representativos de deuda. Resto de emisiones (Nota 19.4)	3.000.000	-	3.900.000	-
Vencimiento residual hasta un año	-	-	900.000	-
Vencimiento residual mayor de un año y hasta dos años	750.000	-	-	-
Vencimiento residual mayor de dos y hasta tres años	500.000	-	750.000	-
Vencimiento residual mayor de tres y hasta cinco años	750.000	-	1.250.000	-
Vencimiento residual mayor de cinco y hasta diez años	1.000.000	-	1.000.000	-
Vencimiento residual mayor de diez años	-	-	-	-
Depósitos	1.625.470	-	1.842.137	-
Vencimiento residual hasta un año	525.000	-	216.667	-
Vencimiento residual mayor de un año y hasta dos años	19.444	-	525.000	-
Vencimiento residual mayor de dos y hasta tres años	75.000	-	19.444	-
Vencimiento residual mayor de tres y hasta cinco años	841.026	-	75.000	-
Vencimiento residual mayor de cinco y hasta diez años	165.000	-	1.006.026	-
Vencimiento residual mayor de diez años	-	-	-	-
Participaciones hipotecarias emitidas	**995.475**	**88**	**1.139.991**	**99**
Emisiones mediante oferta pública	-	-	-	-
Resto de emisiones	995.475	88	1.139.991	99
Certificados de transmisión de hipoteca emitidos	**1.445.955**	**102**	**1.606.253**	**114**
Emisiones mediante oferta pública	-	-	-	-
Resto de emisiones	1.445.955	102	1.606.253	114

Ninguna de las emisiones ha sido realizada mediante oferta pública y todas se denominan en euros. La Sociedad no emite bonos hipotecarios y tampoco dispone de activos de sustitución afectos a los mismos.

- Información relativa a los préstamos hipotecarios que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias (elegibles y no elegibles):

	Miles de euros			
	2020		2019	
	Préstamos elegibles	Préstamos no elegibles	Préstamos elegibles	Préstamos no elegibles
Saldo inicial	**15.744.874**	**4.420.677**	**16.396.385**	**5.012.268**
Bajas en el periodo	**1.411.541**	**848.548**	**1.691.972**	**989.843**
Principal vencido cobrado en efectivo	926.654	546.507	867.698	462.768
Cancelaciones anticipadas	399.653	230.607	406.513	194.630
Subrogaciones por otras entidades	9.236	129	1.665	635
Resto de bajas	75.998	71.305	416.096	331.810
Altas en el periodo	**1.338.991**	**270.629**	**1.040.461**	**398.252**
Originadas por la entidad	992.397	237.174	804.708	354.343
Subrogaciones de otras entidades	451	-	1.429	-
Resto de altas	346.143	33.455	234.324	43.909
Saldo final	**15.672.324**	**3.842.758**	**15.744.874**	**4.420.677**

- Información relativa a los préstamos hipotecarios que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias. Saldos disponibles:

	Miles de euros	
	2020	2019
Total	**506.587**	**645.714**
Potencialmente elegibles	487.222	624.197
No elegibles	19.365	21.517

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Sociedad no tenía activos de sustitución afectos a emisiones de cédulas hipotecarias y de bonos hipotecarios.

44.2 Servicio de atención al cliente

Como cada año, el Servicio de Atención al cliente del Grupo Ibercaja elabora un informe con el que da cumplimiento al requerimiento del artículo 17.1 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras y al requerimiento del art 25 del Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja. Este informe anual es presentado y sometido a la consideración del Consejo de Administración y contiene el resumen de su actividad a lo largo del año, un análisis estadístico de las quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas y de las decisiones adoptadas, así como una serie de recomendaciones y sugerencias surgidas de su estudio y análisis y por su labor dentro del grupo como una de las unidades encargadas de garantizar el control adecuado de los riesgos, el cumplimiento de leyes, normativas y requisitos de los supervisores y las políticas y procedimientos internos de la Entidad así, como unidad favorecedora de una conducta empresarial prudente del Grupo Ibercaja.

A estos efectos, el Grupo Ibercaja comprende las siguientes entidades: Ibercaja Banco, S.A.; Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., Establecimiento Financiero de Crédito; Ibercaja Gestión, Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, S.A; Ibercaja Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U.; Ibercaja Pensión, Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones, S.A.; e Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.U.

De conformidad con las disposiciones antes indicadas, se someterá a la consideración del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. el informe estadístico del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja comprensivo de las quejas y reclamaciones atendidas, de las decisiones dictadas y de los criterios generales contenidos en las decisiones y las recomendaciones o sugerencias con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación, cuyo resumen es el siguiente:

a) Reclamaciones atendidas

Durante el año 2020 el Servicio de Atención al Cliente (SAC) del Grupo Ibercaja ha gestionado un total de 15.615 solicitudes que pueden clasificarse en dos grupos:

- Reclamaciones y quejas sobre gastos de constitución de hipoteca y gastos de constitución y otras cláusulas de préstamos hipotecarios: 6.340.

- Resto de Reclamaciones, quejas y Sugerencias: 9.275, divididas en 5.546 reclamaciones, 3.687 quejas y 42 sugerencias.

b) Procedimiento extrajudicial especial para resolución de las reclamaciones sobre cláusulas suelo con arreglo al RDL 1/2018 de 20 de enero

Desde el mes de febrero de 2017 el Servicio de Atención al cliente del Grupo Ibercaja a través del Servicio Reclamaciones cláusula suelo (SERS) se encarga también de resolver las reclamaciones sobre cláusulas suelo en el marco de este RD Ley 1/2017 de 20 de enero. Este servicio tiene carácter voluntario para los consumidores y obligatorio para Ibercaja y los clientes consumidores que no acudan a este procedimiento y acudan a la vía judicial no tienen derecho a las costas procesales si Ibercaja se allana a sus pretensiones antes de la contestación a la demanda. En este año 2020 las reclamaciones gestionadas han sido 622 de las cuales resultaron favorables alrededor del 14%.

El plazo medio de resolución de quejas y reclamaciones en 2020 se sitúa en torno a 21 días en ambos procedimientos, plazo que se encuentra dentro de la normativa vigente. Queda patente el esfuerzo del servicio para resolver todas las quejas y reclamaciones dentro de los plazos establecidos.

Criterios generales contenidos en las resoluciones

Las resoluciones se han emitido con observancia rigurosa de la normativa de transparencia y protección de la clientela y las buenas prácticas y usos bancarios, teniendo en cuenta las manifestaciones formalmente expresadas por los clientes y los informes emitidos por las Oficinas, departamentos y empresas del Grupo afectados, y fundamentando los dictámenes en los documentos contractuales suscritos con los clientes.

45. Estados financieros de Ibercaja Banco, S.A. correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

A continuación, se presentan los balances al 31 de diciembre de 2020 y 2019, así como las cuentas de pérdidas y ganancias, estados de ingresos y gastos reconocidos, estados totales de cambios en el patrimonio neto y estados de flujos de efectivo de la entidad dominante correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, preparados de acuerdo con la Circular 4/2017, de Banco de España, tal como se indica en la Nota 1.2 de la memoria integrante de las cuentas anuales individuales de Ibercaja Banco al 31 de diciembre de 2020.

IBERCAJA BANCO, S.A.

BALANCES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 y 2019

(Miles de euros)

ACTIVO	31/12/2020	31/12/2019
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	**7.387.451**	**3.710.877**
Activos financieros mantenidos para negociar	**4.953**	**6.097**
Derivados	4.953	6.097
Valores representativos de deuda	-	-
Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	-	-
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**1.542**	**22.547**
Instrumentos de patrimonio	-	-
Valores representativos de deuda	-	10.350
Préstamos y anticipos	1.542	12.197
Clientela	*1.542*	*12.197*
Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	-	-
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**-**	**-**
Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**437.288**	**1.053.432**
Instrumentos de patrimonio	311.733	360.456
Valores representativos de deuda	125.555	692.976
Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	*71.059*	*561.476*
Activos financieros a coste amortizado	**39.858.274**	**39.937.627**
Valores representativos de deuda	8.386.550	7.124.375
Préstamos y anticipos	31.471.724	32.813.252
Entidades de crédito	*282.362*	*579.467*
Clientela	*31.189.362*	*32.233.785*
Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	*3.126.292*	*4.967.409*
Derivados – contabilidad de coberturas	**142.020**	**137.210**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	**-**	-
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	**899.019**	**995.891**
Dependientes	807.964	903.175
Negocios conjuntos	38.226	38.226
Asociadas	52.829	54.490
Activos tangibles	**758.550**	**783.263**
Inmovilizado material	561.217	567.677
De uso propio	*561.217*	*567.677*
Cedido en arrendamiento operativo	-	-
Inversiones inmobiliarias	197.333	215.586
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo	*40.616*	*32.342*
Pro-memoria: adquirido en arrendamiento financiero	-	-
Activos intangibles	**130.224**	**118.531**
Fondo de comercio	38.420	51.226
Otros activos intangibles	91.804	67.305
Activos por impuestos	**1.301.762**	**1.275.150**
Activos por impuestos corrientes	6.046	6.168
Activos por impuestos diferidos	1.295.716	1.268.982
Otros activos	**192.998**	**218.648**
Contratos de seguros vinculados a pensiones	92.310	98.470
Existencias	338	820
Resto de los otros activos	100.350	119.358
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	**62.245**	**64.898**
TOTAL ACTIVO	**51.176.326**	**48.324.171**

IBERCAJA BANCO, S.A.

BALANCES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 y 2019
(Miles de euros)

PASIVO	31/12/2020	31/12/2019
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**3.729**	**4.888**
Derivados	3.729	4.888
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**-**	**-**
Pro-memoria: pasivos subordinados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	**47.061.417**	**44.238.959**
Depósitos	45.213.080	41.901.746
Bancos centrales	*5.371.202*	*1.628.990*
Entidades de crédito	*1.207.848*	*4.305.679*
Clientela	*38.634.030*	*35.967.077*
Valores representativos de deuda emitidos	1.021.094	1.232.325
Otros pasivos financieros	827.243	1.104.888
Pro-memoria: pasivos subordinados	*510.326*	*508.997*
Derivados – contabilidad de coberturas	**216.202**	**233.888**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	**37.593**	**37.617**
Provisiones	**369.532**	**295.053**
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	99.268	105.622
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	122	466
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	6.235	6.385
Compromisos y garantías concedidos	19.523	22.727
Restantes provisiones	244.384	159.853
Pasivos por impuestos	**143.546**	**146.321**
Pasivos por impuestos corrientes	-	-
Pasivos por impuestos diferidos	143.546	146.321
Otros pasivos	**183.383**	**181.841**
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	**-**	**-**
TOTAL PASIVO	**48.015.402**	**45.138.567**

IBERCAJA BANCO, S.A.

BALANCES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 y 2019
(Miles de euros)

PATRIMONIO NETO	31/12/2020	31/12/2019
Fondos propios	**3.126.166**	**3.115.698**
Capital	214.428	214.428
Capital desembolsado	*214.428*	*214.428*
Capital no desembolsado exigido	-	-
Pro-memoria: capital no exigido	-	-
Prima de emisión	-	-
Instrumentos de patrimonios emitidos distintos del capital	350.000	350.000
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	-	-
Otros instrumentos de patrimonio emitidos	*350.000*	*350.000*
Otros elementos de patrimonio neto	-	-
Ganancias acumuladas	562.518	507.825
Reservas de revalorización	2.327	2.327
Otras reservas	1.988.922	1.968.925
(Acciones propias)	-	-
Resultado del ejercicio	7.971	72.193
(Dividendos a cuenta)	-	
Otro resultado global acumulado	**34.758**	**69.906**
Elementos que no se reclasificarán en resultados	24.571	63.651
Ganancias/pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	*(5.802)*	(6.870)
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	*30.373*	*70.521*
Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento cubierto)	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (instrumento de cobertura)	-	-
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	10.187	6.255
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (parte eficaz)	-	-
Conversión en divisas	-	-
Derivados de cobertura. Reserva de cobertura de flujos de efectivo (parte eficaz)	*8.551*	*8.524*
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	*1.636*	*(2.269)*
Instrumentos de cobertura (elementos no designados)	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
TOTAL PATRIMONIO NETO	**3.160.924**	**3.185.604**
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	**51.176.326**	**48.324.171**
Pro-memoria: exposiciones fuera de balance		
Compromisos de préstamo concedidos	**3.780.315**	**3.509.793**
Garantías financieras concedidas	**94.627**	**77.200**
Otros compromisos concedidos	**798.930**	**859.952**

IBERCAJA BANCO, S.A.

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CORRESPONDIENTES A
LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 y 2019
(Miles de euros)

	2020	2019
Ingresos por intereses	**499.320**	**531.276**
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	2.501	9.658
Activos financieros a coste amortizado	460.154	511.482
Resto	36.665	10.136
(Gastos por intereses)	**84.632**	**110.047**
(Gastos por capital social reembolsable a la vista)	**-**	**-**
MARGEN DE INTERESES	**414.688**	**421.229**
Ingresos por dividendos	**144.539**	**197.270**
Ingresos por comisiones	**274.203**	**305.063**
(Gastos por comisiones)	**10.137**	**11.419**
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	**127.534**	**5.281**
(Activos financieros a coste amortizado)	125.366	(22.178)
(Restantes activos y pasivos financieros)	2.168	27.459
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	**1.148**	**1.220**
(Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global)	-	-
(Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado)	-	-
(Otras ganancias o (-) pérdidas)	1.148	1.220
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	**(10.364)**	**(3.189)**
(Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global)	-	-
(Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado)	-	-
(Otras ganancias o (-) pérdidas)	(10.364)	(3.189)
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	**-**	**-**
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	**(364)**	**567**
Diferencias de cambio, netas	**852**	**1.104**
Otros ingresos de explotación	**45.379**	**50.074**
(Otros gastos de explotación)	**71.902**	**66.746**
MARGEN BRUTO	**915.576**	**900.454**
(Gastos de administración)	**627.778**	**504.717**
(Gastos de personal)	490.353	349.058
(Otros gastos de administración)	137.425	155.659
(Amortización)	**68.410**	**72.692**
(Provisiones o (-) reversión de provisiones)	**(15.399)**	**36.496**
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o (-) ganancias netas por modificación)	**209.387**	**122.981**
(Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global)	(164)	(197)
(Activos financieros a coste amortizado)	209.551	123.178
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de inversiones en dependientes, negocios conjuntos o asociadas)	**32.600**	**(681)**
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros)	**506**	**301**
(Activos tangibles)	388	298
(Activos intangibles)	-	-
(Otros)	118	3
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	**(3.735)**	**(11.597)**
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	**-**	**-**
Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	**(2.158)**	**(2.003)**
GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	**(13.599)**	**150.348**
Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas	**(21.570)**	**78.155**
GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	**7.971**	**72.193**
Ganancias o (-) pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	**-**	**-**
RESULTADO DEL EJERCICIO	**7.971**	**72.193**

IBERCAJA BANCO, S.A.

ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 y 2019

(Miles de euros)

	2020	2019
RESULTADO DEL EJERCICIO	**7.971**	**72.193**
OTRO RESULTADO GLOBAL	**142**	**6.252**
Elementos que no se reclasificarán en resultados	**(3.790)**	**20.362**
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	1.525	(13.860)
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	(8.854)	35.894
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, netas	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento cubierto)	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (instrumento de cobertura)	-	-
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	3.539	(1.672)
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	**3.932**	**(14.110)**
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (parte eficaz)	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Conversión de divisas	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Coberturas de flujos de efectivo (parte eficaz)	39	(1.091)
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	*39*	*(1.091)*
Transferido a resultados	-	-
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos		
Otras reclasificaciones	-	-
	-	-
Instrumentos de cobertura (elementos no designados)	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones		
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global	5.578	(19.066)
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	*17.111*	*1.276*
Transferido a resultados	*(11.533)*	*(20.342)*
Otras reclasificaciones	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en ganancias o (-) pérdidas	(1.685)	6.047
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO	**8.113**	**78.445**

IBERCAJA BANCO, S.A.

ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

(Miles de euros)

	Miles de euros											
	Capital	**Prima de emisión**	**Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital**	**Otros elementos del patrimonio neto**	**Ganancias acumuladas**	**Reservas de revalorización**	**Otras reservas**	**(Acciones propias)**	**Resultado del ejercicio**	**(Dividendos a cuenta)**	**Otro resultado global acumulado**	**Total**
I. Saldo final al 31/12/2019	**214.428**	**-**	**350.000**	**-**	**507.825**	**2.327**	**1.968.925**	**-**	**72.193**	**-**	**69.906**	**3.185.604**
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II. Saldo inicial ajustado	**214.428**	**-**	**350.000**	**-**	**507.825**	**2.327**	**1.968.925**	**-**	**72.193**	**-**	**69.906**	**3.185.604**
Resultado global total del periodo	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**7.971**	**-**	**142**	**8.113**
Otras variaciones de patrimonio neto	**-**	**-**	**-**	**-**	**54.693**	**-**	**19.997**	**-**	**(72.193)**	**-**	**(35.290)**	**(32.793)**
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio (Nota 20)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción de capital (Nota 20)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios) (Nota 4)	-	-	-	-	(17.500)	-	-	-	-	-	-	(17.500)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	72.193	-	35.290	-	(72.193)	-	(35.290)	-
Aumento o (-) disminución) del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros aumentos/(disminuciones) del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	(15.293)	-	-	-	-	(15.293)
III. Saldo final al 31/12/2020	**214.428**	**-**	**350.000**	**-**	**562.518**	**2.327**	**1.988.922**	**-**	**7.971**	**-**	**34.758**	**3.160.924**

IBERCAJA BANCO, S.A.

ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

(Miles de euros)

	Miles de euros											
	Capital	**Prima de emisión**	**Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital**	**Otros elementos del patrimonio neto**	**Ganancias acumuladas**	**Reservas de revalorización**	**Otras reservas**	**(Acciones propias)**	**Resultado del ejercicio**	**(Dividendos a cuenta)**	**Otro resultado global acumulado**	**Total**
I. Saldo final al 31/12/2018	**2.144.276**	**-**	**350.000**	**-**	**269.545**	**2.327**	**58.153**	**-**	**255.780**	**-**	**61.948**	**3.142.029**
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II. Saldo inicial ajustado	**2.144.276**	**-**	**350.000**	**-**	**269.545**	**2.327**	**58.153**	**-**	**255.780**	**-**	**61.948**	**3.142.029**
Resultado global total del periodo	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**72.193**	**-**	**6.252**	**78.445**
Otras variaciones de patrimonio neto	**(1.929.848)**	**-**	**-**	**-**	**238.280**	**-**	**1.910.772**	**-**	**(255.780)**	**-**	**1.706**	**(34.870)**
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio (Nota 20)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción de capital (Nota 20)	(1.929.848)	-	-	-	-	-	1.929.848	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios) (Nota 4)	-	-	-	-	(17.500)	-	-	-	-	-	-	(17.500)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	255.780	-	(1.706)	-	(255.780)	-	1.706	-
Aumento o (-) disminución) del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros aumentos/(disminuciones) del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	(17.370)	-	-	-	-	(17.370)
III. Saldo final al 31/12/2019	**214.428**	**-**	**350.000**	**-**	**507.825**	**2.327**	**1.968.925**	**-**	**72.193**	**-**	**69.906**	**3.185.604**

IBERCAJA BANCO, S.A.

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CORRESPONDIENTES A
LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 y 2019
(Miles de euros)

	2020	2019
H) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	**3.726.127**	**2.936.079**
Resultado del ejercicio	**7.971**	**72.193**
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	**368.547**	**293.178**
Amortización	68.410	72.692
Otros ajustes	300.137	220.486
Aumento/disminución neto de los activos de explotación	**326.277**	**383.942**
Activos financieros mantenidos para negociar	1.144	(465)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	10.655	10.737
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	529.297	835.180
Activos financieros a coste amortizado	(174.352)	(489.244)
Otros activos de explotación	(40.467)	27.734
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	**2.966.270**	**2.063.978**
Pasivos financieros mantenidos para negociar	(1.159)	(259)
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		-
Pasivos financieros a coste amortizado	2.840.293	2.176.501
Otros pasivos de explotación	127.136	(112.264)
Cobros/pagos por impuesto sobre las ganancias	**57.062**	**122.788**
I) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	**(7.228)**	**(10.607)**
Pagos	**(84.680)**	**(54.214)**
Activos tangibles	(50.895)	(30.076)
Activos intangibles	(32.456)	(23.098)
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	-	(81)
Otras unidades de negocio	-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	(1.329)	(959)
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	-	-
Cobros	**77.452**	**43.607**
Activos tangibles	22.446	42.030
Activos intangibles	-	-
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	1.671	33
Otras unidades de negocio	-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	53	1.544
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	53.282	-
J) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	**(42.000)**	**(123.805)**
Pagos	**(542.000)**	**(123.805)**
Dividendos	(17.500)	(17.500)
Pasivos subordinados	(500.000)	(81.805)
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	(24.500)	(24.500)
Cobros	500.000	**-**
Pasivos subordinados	500.000	-
Emisión de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-	-
K) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	**-**	**-**
L) AUMENTO/DISMINUCIÓN NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)	**3.676.899**	**2.801.667**
M) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	**3.700.577**	**898.909**
N) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	**7.377.476**	**3.700.576**
PROMEMORIA		
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO		
Efectivo	239.018	227.232
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	7.079.491	3.444.265
Otros activos financieros	58.967	29.079
Menos: Descubiertos bancarios reintegrables a la vista	-	-

ANEXO I

INFORMACIÓN SOBRE PARTICIPACIONES EN ENTIDADES DEPENDIENTES, MULTIGRUPO y ASOCIADAS

Entidades del Grupo:

Entidad	Domicilio	País de residencia	Porcentaje de participación			
			2020		2019	
			Directa	Indirecta	Directa	Indirecta
Badajoz Siglo XXI, S.A.	Pº Fluvial, 15, Badajoz	España	100,00%	-	100,00%	-
CAI Inmuebles, S.A. (en liquidación)	Pº Constitución, 4, 5ª planta, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Cerro Goya, S.L.	Pº Constitución, 4, 5ª planta, Zaragoza	España	98,70%	1,30%	98,70%	1,30%
Cerro Murillo, S.A.	Pº Constitución, 4, 5ª planta, Zaragoza	España	99,77%	0,23%	99,77%	0,23%
Ibercaja Gestión de Inmuebles, S.A.	Pº Constitución, 10, entlo. izda., Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Ibercaja Gestión, S.G.I.I.C., S.A.	Pº Constitución, 4, 3ª planta, Zaragoza	España	99,80%	0,20%	99,80%	0,20%
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.	Pº Constitución, 4, 1ª planta, Zaragoza	España	99,80%	0,20%	99,80%	0,20%
Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.	Pº Constitución, 4, 1ª planta, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Ibercaja Pensión, E.G.F.P., S.A.	Pº Constitución, 4, 8ª planta, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Ibercaja Vida, S.A.	Pº Constitución, 4, 8ª planta, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Ibercaja Cajaragón, S.A.U.	Pza. Basilio Paraíso, 2, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Inmobinsa Inversiones Inmobiliarias, S.A.	Pº Constitución, 4, 5ª planta, Zaragoza	España	-	100,00%	-	100,00%
Residencial Murillo, S.A.	Pº Constitución, 4, 5ª planta, Zaragoza	España	100,00%	-	100,00%	-
Ibercaja Connect, S.L.	C/ Bari, 49, Zaragoza	España	95,00%	5,00%	95,00%	5,00%

Entidades multigrupo:

Entidad	Domicilio	País de residencia	Porcentaje de participación			
			2020		2019	
			Directa	Indirecta	Directa	Indirecta
Aramón Montañas de Aragón, S.A.	Pza. Aragón,1, Zaragoza	España	50,00%	-	50,00%	-
Ciudad del Corredor, S.L. (*)	C/ Gran Vía, 15, Of. 1-3, Madrid	España	-	-	-	50,00%
Corredor del Iregua, S.L.	Avda. Pío XXI, 1, Bajo, Logroño	España	-	50,00%	-	50,00%
Montis Locare, S.L. (*)	Pza. Aragón, 11, Zaragoza	España	-	-	47,73%	-

(*) Bajas por disolución y/o liquidación.

Entidades asociadas:

Entidad	Domicilio	País de residencia	Porcentaje de participación			
			2020		2019	
			Directa	Indirecta	Directa	Indirecta
C y E Badajoz Servicios Sociosanitarios, S.A.	Avda. Juan Carlos I, 17, entpta., Badajoz	España	33,00%	-	33,00%	-
Centro de Transportes Aduana de Burgos, S.A.	Ctra. Madrid-Irún (Villafría), (KM 245), Burgos	España	25,45%	-	25,45%	-
Cerro de Mahí, S.L.	Pza. Roma, F-1, 1ª planta, of. 5, Zaragoza	España	-	33,33%	-	33,33%
Concessia Cartera y Gestión de Infraest., S.A.	C/ Severo Ochoa, 3, of 4B, Las Rozas Madrid	España	30,15%	-	30,15%	-
Districlima Zaragoza, S.L.	Avda. Ranillas, 107, Zaragoza	España	35,00%	-	35,00%	-
Henneo (antes Grupo Heraldo)	Pº Independencia, 29, Zaragoza	España	39,94%	-	39,94%	-
Northwind Finco, S.L	C/ Vía de los Poblados, 3, Ed.1,Parque Empresarial Cristalia, Madrid	España	-	20,00%	-	20,00%
Nuevos Materiales de Construcción, S.A.	C/ San Norberto, 26, Madrid	España	21,93%	-	21,93%	-
Proyectos y Realizaciones Aragonesas de Montaña, Escalada y Senderismo, S.A.	Camino Molinos, 32, Zaragoza	España	31,29%	-	31,29%	-
Rioja Nueva Economía, S.A.	Gran Vía Rey Juan Carlos I, 9, Logroño	España	43,20%	-	43,20%	-
Sociedad Gestora del Conjunto Paleontológico de Teruel, S.A.	Pol. Ind. Los Llanos, s/n, Teruel	España	23,42%	-	23,42%	-
Sociedad para la Promoción y Desarrollo Empresarial de Teruel, S.A.	C/ Los Enebros, 74, Teruel	España	22,17%	-	22,17%	-
Solavanti, S.L.	Avda. Academia Gral. Militar, 52, Zaragoza	España	-	20,00%	-	20,00%
Turolense del Viento, S.L.(*)	C/ Los Enebros, 74, Ed. Galileo, 2ª planta, Teruel	España	-	-	-	20,00%
Viacajas, S.L.	C/ Alcalá, 27, Madrid	España	16,13%	-	16,13%	-

(*) Bajas por disolución y/o liquidación.

ANEXO II

INFORMACIÓN FINANCIERA DE PARTICIPACIONES EN ENTIDADES DEPENDIENTES, MULTIGRUPO Y ASOCIADAS

Entidades del Grupo:

Entidad	Fecha estados financ.	Aportación al resultado consolidado		Aportación a las reservas consolidadas		Minoritarios	
		2020	2019	2020	2019	2020	2019
Badajoz Siglo XXI	dic-20	(907)	(1.387)	(17.912)	(16.530)	-	-
CAI Inmuebles, S.A. (en liquidación)	dic-20	3	1.813	(10.633)	(12.440)	-	-
Cerro Goya, S.L.	dic-20	(937)	(341)	(770)	(2.706)	-	-
Cerro Murillo, S.A.	dic-20	(59.668)	(91.181)	183.356	286.058	-	-
Ibercaja Cajaragón, S.A.U.	dic-20	(2)	(500)	4.564	5.178	-	-
Ibercaja Banco, S.A.	dic-20	(47.304)	57.749	2.129.848	1.931.000	-	-
Ibercaja Gestión, S.A.	dic-20	27.985	22.240	10.339	10.358	-	-
Ibercaja Gestión de Inmuebles, S.A.	dic-20	25	22	262	240	-	-
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.	dic-20	3.235	3.332	26.274	22.975	-	-
Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.	dic-20	35.619	25.679	2.189	9.370	-	-
Ibercaja Pensión, S.A.	dic-20	10.695	11.130	9.528	9.461	-	-
Ibercaja Vida, S.A.	dic-20	61.753	74.883	201.304	202.763	-	-
Inmobinsa Inversiones Inmobiliarias, S.A.	dic-20	859	1.998	35.991	34.189	-	-
Residencial Murillo, S.A.	dic-20	(8.355)	(21.933)	31.760	53.675	-	-
Ibercaja Connect, S.L.	dic-20	22	54	103	98	-	-

Entidad	Fecha estados financ.	Información financiera					
		2020			2019		
		Capital	Reservas y Aj. Val.	Resulta.	Capital	Reservas y Aj. Val.	Resulta.
Badajoz Siglo XXI	dic-20	40.950	(4.261)	(907)	40.950	(2.880)	(1.382)
CAI Inmuebles, S.A. (en liquidación)	dic-20	64	(10.630)	2	64	(13.005)	2.375
Cerro Goya, S.L.	dic-20	2.748	(4)	(835)	5.024	(1.917)	(363)
Cerro Murillo, S.A.	dic-20	206.385	(35.591)	(57.272)	206.385	10	(35.600)
Espacio Industrial Cronos, S.A.	-	-	-	-	-	88	(88)
Ibercaja Cajaragón, S.A.U.	dic-20	58.041	5.247	700	58.041	6.030	(783)
Ibercaja Banco, S.A.	dic-20	214.428	2.588.525	7.971	214.428	2.898.983	72.193
Ibercaja Gestión, S.A.	dic-20	2.705	(13.575)	27.902	2.705	(7.987)	22.176
Ibercaja Gestión de Inmuebles, S.A.	dic-20	120	264	25	120	242	22
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.	dic-20	3.006	26.524	2.982	3.006	25.954	5.331
Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.	dic-20	60	(33.370)	35.598	60	(13.653)	25.693
Ibercaja Pensión, S.A.	dic-20	11.010	843	10.841	11.010	416	11.209
Ibercaja Vida, S.A.	dic-20	135.065	184.718	57.449	135.065	178.444	70.388
Inmobinsa Inversiones Inmobiliarias, S.A.	dic-20	40.051	29.478	746	40.051	27.719	1.970
Residencial Murillo, S.A.	dic-20	197.306	(7.756)	(29.133)	197.306	15.400	(23.155)
Ibercaja Connect, S.L.	dic-20	480	103	22	480	98	54

Entidades multigrupo:

Entidad	Aportación al resultado consolidado		Aportación a las reservas consolidadas		Valor de la participación	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Aramón Montañas de Aragón, S.A. (*)	1.398	418	(28.852)	(29.416)	29.705	28.161
Resto de Sociedades	-	(719)	-	(11.000)	-	-

	Miles de euros			
	Información financiera			
	2020		2019	
Entidad	Aramon, Montañas de Aragón, S.A. (*)	Resto	Aramon, Montañas de Aragón, S.A. (*)	Resto
Activo corriente	3.906	-	3.709	-
Activo no corriente	118.140	-	118.585	-
Efectivo y equivalentes	4.300	-	400	-
Pasivo corriente	12.340	-	11.587	-
Pasivo no corriente	31.685	-	32.285	-
Pasivos financieros corrientes	3.050	-	4.734	-
Pasivos financieros no corrientes	28.329	-	29.624	-
Ingresos ordinarios	46.100	-	42.871	-
Dividendos pagados	-	-	-	-
Total ingresos y gastos reconocidos	2.143	-	275	(1.437)
Resultado ejercicio actividades ordinarias	*2.143*	-	*275*	*(1.437)*
Resultado después de impuestos de las actividades interrumpidas	-	-	-	-
Otros ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-
Depreciación	1.703	-	626	-
Amortización	10.507	-	10.552	-
Ingresos por intereses	2	-	-	-
Gasto por intereses	1.384	-	1.619	-
Gasto/ingreso por impuesto sobre ganancias	4.006	-	50	-

(*) La información financiera de estas sociedades corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Entidades asociadas:

Entidad	Aportación al resultado consolidado		Aportación a las reservas consolidadas		Valor de la participación	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Concessia Cartera y Gestión de Infraestructuras, S.A. (*)	(84)	712	145	37	5.268	5.955
Henneo (antes Grupo Heraldo) (*)	(2.716)	(582)	(522)	259	28.181	31.097
Resto de Sociedades	1.981	602	(4.374)	(2.969)	43.371	44.602

	Miles de euros					
	Información financiera					
	2020			2019		
Entidad	Concessia Cartera y Gestión de Infra. , S.A. (*)	Henneo (antes Grupo Heraldo) (*)	Resto	Concessia Cartera y Gestión de Infra. , S.A. (*)	Henneo (antes Grupo Heraldo) (*)	Resto
Activo corriente	4.177	56.137	-	7.201	56.022	-
Activo no corriente	14.478	44.995	-	13.730	44.942	-
Pasivo corriente	171	31.581	-	112	31.585	-
Pasivo no corriente	1.027	16.043	-	1.027	11.950	-
Ingresos ordinarios	461	92.763	-	64	98.491	-
Dividendos pagados	-	-	-	-	-	-
Total ingresos y gastos reconocidos	(308)	4.712	3.158	2.269	-	12.986
Resultado ejercicio actividades ordinarias	*(308)*	*4.712*	*3.158*	*2.269*	*2.290*	*12.986*
Resultado después de impuestos de las actividades interrumpidas	-	-	-	-	-	-
Otros ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	-

(*) La información financiera de estas sociedades corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

ANEXO III

INFORMACIÓN SOBRE PARTICIPACIONES EN SOCIEDADES Y FONDOS DE INVERSIÓN Y DE PENSIONES GESTIONADOS POR EL PROPIO GRUPO

	Porcentaje de participación			
	2020		2019	
	No vinculado a Unit Linked	Vinculado a Unit Linked	No vinculado a Unit Linked	Vinculado a Unit Linked
IBERCAJA ALL STAR FI	0,00%	6,27%	0,00%	2,05%
IBERCAJA ALPHA FI	0,48%	0,09%	0,22%	2,94%
IBERCAJA BEST IDEAS FI	0,00%	12,14%	0,00%	6,04%
IBERCAJA BOLSA ESPAÑA FI	0,00%	11,22%	0,00%	10,86%
IBERCAJA BOLSA EUROPA FI	1,47%	2,26%	0,00%	2,30%
IBERCAJA BOLSA INTERNACIONAL FI	1,55%	31,63%	0,03%	13,66%
IBERCAJA BOLSA USA FI	0,00%	1,54%	0,00%	1,36%
IBERCAJA BP HIGH YIELD 2023, FI	3,33%	0,00%	0,44%	0,00%
IBERCAJA BP RENTA FIJA FI	0,00%	9,92%	0,00%	3,06%
IBERCAJA CAPITAL GARANTIZADO FI	0,00%	1,44%	0,00%	1,42%
IBERCAJA COLECTIVOS FONDO DE PENSIONES	0,00%	0,86%	0,00%	0,90%
IBERCAJA CONSERVADOR 1 FI	-	-	0,01%	1,90%
IBERCAJA CRECIMIENTO DINAMICO FI	0,00%	8,22%	0,00%	2,76%
IBERCAJA DEUDA CORPORATIVA 2024 FI	0,05%	0,00%	-	-
IBERCAJA DIVIDENDO FI	0,20%	1,55%	0,20%	0,86%
IBERCAJA DOLAR FI	0,00%	2,99%	0,00%	0,97%
IBERCAJA EMERGENTES FI	1,74%	6,14%	0,00%	2,49%
IBERCAJA EMERGING BONDS FI	0,00%	14,14%	0,00%	3,28%
IBERCAJA EUROPA STAR FI	0,01%	21,11%	0,00%	9,70%
IBERCAJA FINANCIERO FI	0,00%	0,78%	0,00%	0,29%
IBERCAJA FLEXIBLE EUROPA 50 80 FI	0,00%	0,29%	0,00%	0,25%
IBERCAJA FONDTESORO CORTO PLAZO FI	-	-	0,00%	0,14%
IBERCAJA GESTION EQUILIBRADA FI	0,03%	0,00%	0,04%	0,00%
IBERCAJA GLOBAL BRANDS FI	0,67%	8,78%	0,00%	3,72%
IBERCAJA HIGH YIELD FI	0,00%	8,72%	0,00%	2,78%
IBERCAJA HORIZONTE FI	0,00%	2,73%	0,00%	3,30%
IBERCAJA JAPON FI	0,00%	0,18%	0,00%	0,70%
IBERCAJA MEGATRENDS FI	0,00%	8,49%	0,00%	5,07%
IBERCAJA MIXTO FLEXIBLE 15 FI	0,14%	5,49%	0,00%	0,95%
IBERCAJA OBJETIVO 2026 FI	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IBERCAJA OBJETIVO 2028 FI	0,83%	0,00%	-	-
IBERCAJA OPORTUNIDAD RENTA FIJA FI	0,00%	16,08%	0,00%	5,32%
IBERCAJA PETROQUIMICO FI	0,00%	0,37%	0,00%	0,26%
IBERCAJA PLUS FI	0,00%	0,42%	0,00%	0,37%
IBERCAJA RENTA FIJA 2026 FI	0,13%	0,00%	-	-
IBERCAJA SANIDAD FI	0,40%	5,08%	0,00%	1,95%
IBERCAJA SECTOR INMOBILIARIO FI	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%
IBERCAJA SELECCION RENTA FIJA FI	0,00%	0,88%	0,00%	0,94%
IBERCAJA SMALL CAPS FI	0,01%	7,78%	0,01%	1,46%
IBERCAJA TECNOLOGICO FI	0,60%	5,14%	0,00%	0,33%
IBERCAJA UTILITIES FI	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
INVERSIONES FAJERO 2010 SICAV SA	0,05%	0,00%	0,05%	0,00%

ANEXO IV

INFORME BANCARIO ANUAL

Con fecha 27 de junio de 2014 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, que transpone el artículo 89 de la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE (CRD IV) y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 y la Disposición transitoria decimosegunda de la Ley 10/2014, las entidades de crédito tienen la obligación de publicar como un anexo a los estados financieros auditados, especificando por países donde estén establecidas, la siguiente información en base consolidada correspondiente al último ejercicio cerrado:

a) Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad.
b) Volumen de negocio.
c) Número de empleados equivalentes a tiempo completo.
d) Resultado bruto antes de impuestos.
e) Impuestos sobre el resultado.
f) Subvenciones o ayudas públicas recibidas.

En virtud de lo expuesto, se detalla a continuación la información requerida, anteriormente mencionada:

a) Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad.

Ibercaja Banco es una entidad de crédito que tiene su domicilio social en Plaza de Basilio Paraíso nº 2, y figura inscrito en el Registro Mercantil de Zaragoza, tomo 3865, libro 0, folio 1, hoja Z-52186, inscripción 1ª, y en el Registro Especial del Banco de España con el número 2085. Su página Web corporativa (sede electrónica) es www.ibercaja.es, donde pueden consultarse los estatutos sociales y otra información pública.

Ibercaja Banco, S.A. tiene por objeto social el desarrollo de la actividad bancaria y está sujeto a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias que operan en España.

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, el Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas y que constituyen, junto con él, el Grupo Ibercaja Banco. Como consecuencia de ello la entidad está obligada a elaborar, además de sus propias cuentas anuales individuales, cuentas anuales consolidadas del Grupo.

El grupo consolidado desarrolla la totalidad de su actividad en España.

b) Volumen de negocio.

En este epígrafe se muestra la información correspondiente al volumen de negocio, por países, en base consolidada. Se ha considerado como volumen de negocio el margen bruto, según aparece en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo, al cierre del ejercicio 2020:

	Miles de euros
	31/12/2020
España	1.001.822
	1.001.822

c) Número de empleados equivalentes a tiempo completo.

A continuación se muestran los datos de empleados equivalentes a tiempo completo por países al cierre de 2020:

	Miles de euros
	31/12/2020
España	5.307
	5.307

d) Resultado bruto antes de impuestos.

	Miles de euros
	31/12/2020
España	53.470
	53.470

e) Impuestos sobre el resultado.

	Miles de euros
	31/12/2020
España	29.868
	29.868

f) Subvenciones o ayudas públicas recibidas.

Durante el ejercicio 2020, no se han recibido subvenciones o ayudas públicas por parte de Ibercaja Banco, S.A. ni por ninguna sociedad del grupo.

Otra información.

El rendimiento de los activos del grupo durante el ejercicio, calculado dividiendo el beneficio neto por el balance total, es de 0,04%.

iberCaja

INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO
CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2020

Ibercaja Banco, S.A. y Sociedades dependientes

EL BANCO DEL vamos

ÍNDICE

1. Carta del Presidente y Consejero Delegado **4**

2. Principales cifras: impacto económico, social y en sostenibilidad **8**

3. Claves de este documento **11**

4. Presentación del Grupo y su entorno **19**

4.1. Descripción, estructura accionarial y organizativa 20

4.2. Propósito, misión, visión y valores 21

4.3. Entorno económico y financiero 25

4.4. Gobierno corporativo 29

4.5. Modelo de negocio y Plan Estratégico 42

5. Información relevante del Grupo Ibercaja: principales magnitudes **74**

5.1. Aspectos más relevantes del periodo en el Grupo Ibercaja 75

5.2. Análisis de las principales magnitudes del balance 79

5.3. Cuenta de resultados 87

5.4. Estructura de financiación y liquidez 92

5.5. Gestión de capital 97

6. Compromiso con la sostenibilidad: avances en su gestión **101**

6.1. Estrategia de sostenibilidad 102

6.2. Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 108

6.3. Compromiso con los clientes 112

6.4. Compromiso con nuestros empleados 118

6.5. Compromiso con el medioambiente 149

6.6. Compromiso con accionistas e inversores 157

6.7. Compromiso con los proveedores 159

6.8. Contribución a la sociedad 161

6.9. Derechos Humanos 177

6.10. Luchas contra la corrupción y el soborno 179

6.11. Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI 183

6.12. Recomendaciones de la Task Force on Climate-related Finantial Disclosures (TCFD) 195

6.13. Informe de Progreso de Pacto Mundial 206

6.14. Comunicación: escucha y diálogo con nuestros grupos de interés 207

6.15. Compromisos 2020 y Retos 2021 211

7. Gestión de los riesgos 216

8. Investigación, desarrollo y tecnología 218

9. Información sobre acciones propias 221

10. Otra información 223

10.1. Política de dividendos 224

10.2. Calificaciones de las agencias de rating 225

10.3. Plazo medio de pago a proveedores 226

11. Perspectivas y evolución previsible del negocio 227

12. Hechos posteriores al cierre 231

13. Medidas Alternativas de Rendimiento 233

ANEXOS 256

A. Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad 257

B. Los 10 principios del Pacto Mundial 265

C. Índice de contenidos GRI 266

D. Información adicional no financiera y contenidos GRI 277

E. Informe de verificación independiente 287

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO 288

1 CARTA DEL PRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO

Carta del Presidente y Consejero Delegado

102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-9, 102-14, 102-15, 102-3, 103-1, 103-2

La **histórica pandemia** originada por el COVID-19 ha provocado durante 2020 una **convulsión en la economía internacional y en los mercados financieros** sin precedentes recientes. La drástica y generalizada paralización de la actividad no esencial en marzo, abril y mayo, primero, y las limitaciones a la movilidad y a la concentración de personas decretadas para frenar los sucesivos rebrotes, después, han traído consigo una recesión muy severa en la mayoría de las economías avanzadas.

En particular, la **economía española**, con un peso específico mayor de los sectores más afectados por esta crisis (turismo, hostelería, transporte de pasajeros y ocio), ha experimentado una contracción anual del PIB del 11%, frente a la caída del 6,8% del promedio de la zona euro. Entre las grandes potencias globales, únicamente China cerró el ejercicio con un comportamiento agregado del PIB en positivo.

Los **Gobiernos** y los **Bancos Centrales**, ante la excepcionalidad de esta situación y a diferencia de lo ocurrido en la crisis de 2008 a 2012, han reaccionado con rotundidad y rapidez. En la **vertiente monetaria**, las inyecciones de liquidez y las reducciones de los tipos de interés han facilitado la disponibilidad de financiación para todos los agentes de la economía, a costes incluso negativos para las Administraciones Públicas. En la **vertiente fiscal**, el diseño de programas de gasto público, las transferencias a hogares vulnerables, los mecanismos de protección del empleo en empresas con descensos drásticos de facturación y los avales públicos para el crédito a compañías, pymes y autónomos han amortiguado de modo considerable el impacto de la crisis sobre las rentas de familias y empresas.

Por lo tanto, el **sector bancario español** ha afrontado un contexto muy adverso, con la responsabilidad de proteger la seguridad y la salud de empleados y clientes, a la vez que se mantenía operativa la atención como servicio esencial, y garantizar así la continuidad de la actividad económica y de las finanzas de los particulares y empresas en nuestro país. Adicionalmente, el sector se ha implicado muy activamente en la puesta en marcha de acciones, muchas de ellas en colaboración público – privada, para apoyar a los colectivos más vulnerables ante la pandemia.

A pesar de la dureza de esta recesión, el sector bancario cuenta con unos niveles de **solvencia, calidad del riesgo y liquidez** mucho más robustos que los mostrados para afrontar la crisis anterior. No obstante, el sector sigue teniendo pendiente el desafío de la rentabilidad, puesto que a la presión en márgenes de un entorno de tipos de interés negativos se añade ahora la necesidad de dotar provisiones por el abrupto deterioro de la coyuntura económica y su afección potencial sobre la calidad de la cartera crediticia, en base a un esperado crecimiento de los impagos de los deudores (particulares y, sobre todo, empresas).

En este inédito escenario, Ibercaja ha centrado su gestión durante 2020 en **tres planos de actuación principales.**

En **primer lugar**, la Entidad ha continuado atendiendo en todo momento a los clientes, como **servicio esencial**, manteniendo abiertas la práctica totalidad de las oficinas incluso en la etapa de confinamiento estricto, así como mediante la operativa sin interrupción de la red de cajeros automáticos y el refuerzo del servicio de *call center*. Todo ello, por supuesto, implementando las recomendaciones de prevención más rigurosas para proteger la salud de clientes y empleados como prioridad irrenunciable. Asimismo, el Banco ha introducido nuevas funcionalidades en sus activos digitales, como el modo iniciación en la APP y la reciente renovación de las bancas digitales para particulares y empresas, ofreciendo así una respuesta adecuada al uso creciente de estos canales digitales por parte de los clientes.

Además, Ibercaja ha desplegado una amplia batería de **medidas para proteger a los colectivos más vulnerables** ante la pandemia. Por un lado, aplicando moratorias (pública y sectorial) en préstamos a familias cuyos ingresos se han visto afectados por la paralización de la economía; por otro lado, anticipando sobre sus fechas habituales de cobro las pensiones de jubilación y las prestaciones por desempleo; y, por último, formalizando financiación para pymes y autónomos en el marco de las líneas ICO COVID (Liquidez e Inversión) parcialmente avaladas por el Estado. Además, se han promovido las plataformas solidarias "Vamos" en diferentes Comunidades y provincias con la movilización de donaciones por un importe total de casi 1 millón de euros.

En **segundo lugar**, ante la envergadura de la crisis, la Entidad ha fortalecido su **solidez financiera**, incrementando el ratio de capital CET 1 *fully loaded* hasta el 12,6%, dotando 90 millones de euros en provisiones motivadas por la crisis originada por la pandemia, disminuyendo la tasa de morosidad hasta el 3,2% y monitorizando de manera individualizada y permanente las operaciones crediticias en las que la crisis ha impactado en la capacidad de los clientes deudores (particulares y empresas) para atender sus obligaciones de pago.

En paralelo, el Banco ha conseguido **importantes logros comerciales** en los segmentos prioritarios de crecimiento, singularmente en la gestión de activos, con el volumen administrado en fondos de inversión superando ya el 5,5% de cuota de mercado nacional al cierre del ejercicio.

En **tercer lugar**, Ibercaja ha completado el **ciclo estratégico 2018 – 2020** alcanzando las metas fijadas en los ámbitos de solvencia, reducción de activos improductivos, digitalización, modelo de gestión de personas, proyección institucional y avanzando también en las apuestas de crecimiento geográficas (Madrid y Arco Mediterráneo) y de segmentos de clientes (banca de empresas, banca personal y banca privada).

En unas coordenadas tan complicadas en todos los órdenes, el **propósito corporativo** de Ibercaja ("ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia") ha adquirido una significación más pragmática aún. Sin duda, la función bancaria y social que viene desempeñando la Entidad desde hace 145 años está siendo revalidada y reforzada a lo largo de esta pandemia e, igualmente, seguirá vigente para así contribuir a una recuperación económica y social lo más rápida e integradora posible.

Para cristalizar y sistematizar este firme y arraigado compromiso con la sociedad, el Consejo de Administración aprobaba en diciembre la **Política de Sostenibilidad**. Ibercaja asume así el reto de que los objetivos de negocio impulsen el desarrollo sostenible, mitigando el cambio climático y promoviendo una sociedad más justa e inclusiva. En los próximos años, se desplegarán estos principios de sostenibilidad económica, social y ambiental en todos los ámbitos de la gestión del Banco, entre otros, en la configuración de la estrategia de negocio, la gobernanza y en la gestión global de riesgos.

A pesar de las dificultades, la Entidad seguirá avanzando hacia el futuro con una hoja de ruta clara y definida, que quedará plasmada en el nuevo **Plan Estratégico 2021 – 2023**, la guía de referencia para el refuerzo de la competitividad de Ibercaja como proyecto independiente de banca minorista, con un modelo de negocio rentable y sostenible, y una utilidad diferencial para las personas, las empresas, las instituciones, el entorno medioambiental y la sociedad en su conjunto.

José Luis Aguirre Loaso
PRESIDENTE

Víctor Iglesias Ruiz
CONSEJERO DELEGADO

iberCaja

2 PRINCIPALES CIFRAS: IMPACTO ECONÓMICO, SOCIAL Y EN SOSTENIBILIDAD

EL BANCO DEL vamos

iberCaja

EL BANCO DEL Vamos

IMPACTO ECONÓMICO
IBERCAJA 2020

CIFRAS RELEVANTES
RESULTADOS DE LA ENTIDAD

Solvencia y Liquidez

12,6% (+124 p.b.)
CET1 FULLY LOADED

17,3% (+181 p.b.)
CAPITAL TOTAL FULLY LOADED

25,6%
LIQUIDEZ DISPONIBLE S/ ACTIVO TOTAL

Calidad de Activos

-21,7%
ACTIVOS DUDOSOS

3,2% (-76 p.b.)
TASA DE MOROSIDAD DEL CRÉDITO

5,1% (-71 p.b.)
INDICE ACTIVOS PROBLEMÁTICOS

62,2%
COBERTURA ACTIVOS PROBLEMÁTICOS

Actividad Comercial

+7,9%
RECURSOS MINORISTAS

+4,9%
GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS

+18,2%
FORMALIZACIONES CRÉDITO

Resultados

24 millones €
RESULTADO NETO

90 millones €
PROVISIONES POR COVID

143 millones € (+11,5%)
BAI EX -COVID

341 millones € (-0,2%)
RESULTADO RECURRENTE ANTES DE SANEAMIENTOS

-5,4% vs. 2019
GASTOS DE EXPLOTACIÓN RECURRENTES

DIMENSIÓN NACIONAL

58.401 millones €
TOTAL ACTIVOS

1.031
OFICINAS

5.307 (5.055 matriz)
EMPLEADOS

1.287
CAJEROS

1,6 millones €
TARJETAS

842.486
CLIENTES DIGITALES

76%
TRANSACCIONES DIGITALES

2,5%
CUOTA CRÉDITO Y HOGARES

3,5%
CUOTA RECURSOS DE CLIENTES

5,0%
CUOTA GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS

Cuotas de mercado intermediacion

7 POSICIÓN — **5,5%** **FONDOS DE INVERSIÓN**

5 POSICIÓN — **5,9%** **PLANES DE PENSIONES**

7 POSICIÓN — **3,6%** **SEGUROS DE VIDA**

10 POSICIÓN — **2,8%** **INVERSIÓN VIVA LEASING**

RECONOCIMIENTOS

EXCELENCIA EUROPEA 500+ PUNTOS EFQM

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001

Asesoramiento Patrimonio Personal AENOR conform

AENOR EXCELENCIA EN EL SERVICIO 3 SERVICIO PERSONALIZADO

efr certificado en conciliación efr 1000-1 ES - 079 / 2009 / DNV

Sello de EMPRESA RSA+ 2021

iberCaja

EL BANCO DEL Vamos

IMPACTO SOCIAL
IBERCAJA 2020

APORTAMOS A LA SOCIEDAD Y A NUESTRO ENTORNO

+12,5 millones €
INVERSIÓN EN ACCIÓN SOCIAL
por Fundación Ibercaja

Cerca de 1 millón
BENEFICIARIOS
de la acción social

136
LOCALIDADES ATENDIDAS
por Ibercaja como única entidad presente

ACOMPAÑAMOS A NUESTROS CLIENTES: FAMILIAS Y EMPRESAS

1.031
OFICINAS
en territorio nacional

+350.000
PYMES Y AUTÓNOMOS
confían en Ibercaja

216
GESTORES
especializados en empresas
Valoración de clientes 9,4/10

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

SOMOS EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

5.307
EMPLEADOS
en el Grupo Ibercaja

30%
PUESTOS DIRECTIVOS OCUPADOS POR MUJERES

192
JÓVENES UNIVERSITARIOS
realizaron prácticas en centros de Ibercaja Banco

Certificación

efr

CUIDAMOS EL MEDIO AMBIENTE

Objetivo:
NEUTROS EN CARBONO EN 2020

100%
ENERGÍA VERDE
en la Sede Central

9.138 Tn
CO_2 EVITADAS
con la compra de energía verde

ISO 14001
CERTIFICACIÓN
en gestión ambiental

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001

1.714,29 Tn
CO_2 COMPENSADAS
con nuestros productos sostenibles

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD

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

5.795,38 millones €
GESTIONADOS BAJO INVERSIÓN
socialmente responsable

AVANZAMOS EN INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

76%
OPERACIONES
a través de banca digital

RECONOCIMIENTOS

Sello de EMPRESA RSA+ 2021

Comprometidos con la sostenibilidad y los

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

iberCaja

3 CLAVES DE ESTE DOCUMENTO

EL BANCO DEL vamos

Claves de este documento

102-21, 102-4, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-54

EL PRESENTE INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO RECOGE LA INFORMACIÓN MÁS RELEVANTE DE IBERCAJA BANCO Y SUS SOCIEDADES DEPENDIENTES RELATIVA AL EJERCICIO 2020.

ALCANCE

*Pretendemos poner a disposición de los grupos de interés una **mejor y más completa información**, de forma **transparente**.*

Por primera vez, el Informe de Gestión Consolidado recoge **en un único documento** toda la **información financiera y no financiera relevante del Grupo Ibercaja**, englobando lo que antes se recogía en el Informe de Gestión y el Informe Anual. Con ello se pretende poner a disposición de los grupos de interés una mejor y más completa información, de forma transparente y en un único documento. El presente informe en su conjunto muestra una visión global de las líneas estratégicas, actividades, modelo de negocio, resultados financieros y compromiso sostenible (cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, derechos humanos y lucha contra la corrupción y el soborno). Su contenido se publica, con libre acceso, a través de la web corporativa *(www.ibercaja.com).*

En el **Anexo *"Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad"*** se recoge la información que da respuesta a los requerimientos de la **Ley 11/2018** 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**. Se ha elaborado teniendo en cuenta las **Directrices** sobre presentación de informes no financieros de la **Comisión Europea** y su suplemento sobre la **información relacionada con el clima**, así como las recomendaciones aportadas por la CNMV a la Entidad. Los contenidos identificados en dicho Anexo conforman el Estado de Información No Financiera Consolidado.

En relación al **perímetro de reporte**, este coincide con el de las cuentas anuales consolidadas, que es el 100% del perímetro de consolidación del Grupo Ibercaja Banco, a excepción de aquellos aspectos indicados en la tabla final del Anexo "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad".

El objetivo de este informe es también abordar aquellos aspectos necesarios para su consideración como **Memoria de Sostenibilidad,** siguiendo los criterios de la **Global Reporting Initiative (GRI),** según la opción de conformidad **"esencial",** 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. También incluye el primer **informe de implementación** de los **Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas**, firmados por la Entidad en 2019, así como el avance realizado en el reporte de **información relacionada con el clima** siguiendo las recomendaciones de la **TCFD** (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures), a la que se adhirió Ibercaja Banco en agosto de 2019.

MATERIALIDAD

Ibercaja realiza un **estudio de materialidad** con el objetivo de identificar los asuntos financieros, económicos, sociales y ambientales prioritarios para sus grupos de interés y para su negocio y así determinar sobre qué información se debe reportar y su correcto dimensionamiento. Se consideran relevantes aquellos asuntos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo tanto en el negocio como en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

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 un 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 este ciclo 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 requieren esta calificación 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
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

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

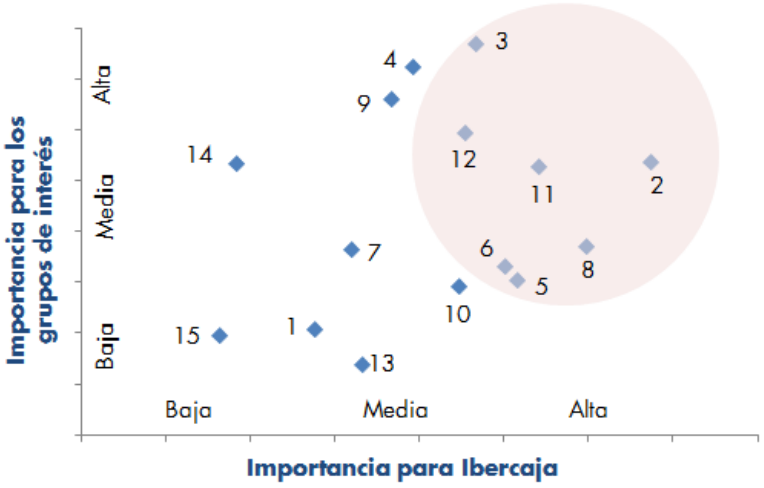
Los **resultados obtenidos** en el punto anterior se **trasladaron a una matriz**, para **identificar aquellos asuntos que son más importantes para los grupos de interés y para Ibercaja**; dichos aspectos centran los contenidos de este Informe Anual, con el objetivo de responder de manera adecuada a 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.

RESULTADOS 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



RELACIÓN CON ESTÁNDARES GRI E IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES

ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO
Gobierno corporativo de la Entidad	Estrategia Gobernanza
Solvencia/ rentabilidad/ fortaleza financiera	Desempeño económico Presencia en el mercado
Conducta ética e integridad	Ética e integridad Gobernanza Competencia desleal Anticorrupción Auditoría
Gestión de riesgos y cumplimiento normativo	Gobernanza Anticorrupción Estrategia Cumplimiento socioeconómico
Transparencia en la relación con el cliente y en la comunicación	Perfil de la organización Privacidad del cliente Salud y seguridad de los clientes Marketing y etiquetado
Modelo comercial y asesoramiento al cliente	Salud y seguridad de los clientes Privacidad del cliente Marketing y etiquetado Porfolio de productos
Seguridad informática y protección de datos	Privacidad del cliente 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 Relaciones trabajador-empresa
Atracción y retención del talento	Empleo Relaciones trabajador-empresa Formación y enseñanza Salud y seguridad en el trabajo
Acción social / proyectos de apoyo a la comunidad	Comunidades locales Cumplimiento socioeconómico Evaluación de derechos humanos
Productos financieros con alto valor social y/o ambiental	Comunidades locales Perfil de la organización Dimensión ambiental
Gestión medioambiental	Materiales; Energía; Aguas, Emisiones; Efluentes y residuos Cumplimiento ambiental
Relación con proveedores y colaboradores	Evaluación social de proveedores Evaluación ambiental de proveedores Prácticas de adquisición Participación de los grupos de interés

Como se refleja en la matriz de materialidad, se han identificado los siguientes **temas materiales**, que son la base del presente Informe:

- **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**

La matriz de materialidad se ha mantenido en vigor durante el Plan Estratégico 2018-2020 y los canales de comunicación con los grupos de interés permanecen abiertos para recoger sus expectativas.

RIGOR

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

REVISIÓN EXTERNA POR PARTE DEL AUDITOR

El contenido del Informe de Gestión Consolidado 2020 ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente por parte del auditor, PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. según lo siguiente:

- PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. ha emitido un informe de verificación independiente, con alcance de seguridad limitada, sobre los indicadores de información no financiera y diversidad que dan respuesta a la Ley 11/2018, así como sobre los indicadores que dan respuesta a los Estándares GRI según la opción de conformidad “esencial”, y al Suplemento Sectorial Financial Services de la Guía G4 de GRI. Dicho Informe se incluye en el Anexo “Informe de verificación independiente” del presente documento.

  PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. ha emitido un informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF), que se incluye como anexo al Informe Anual de Gobierno Corporativo.

4 PRESENTACIÓN DEL GRUPO Y SU ENTORNO

EL BANCO DEL vamos

4.1 Descripción, estructura accionarial y organizativa

102-1, 102-2, 102-3, 102-5, 102-45

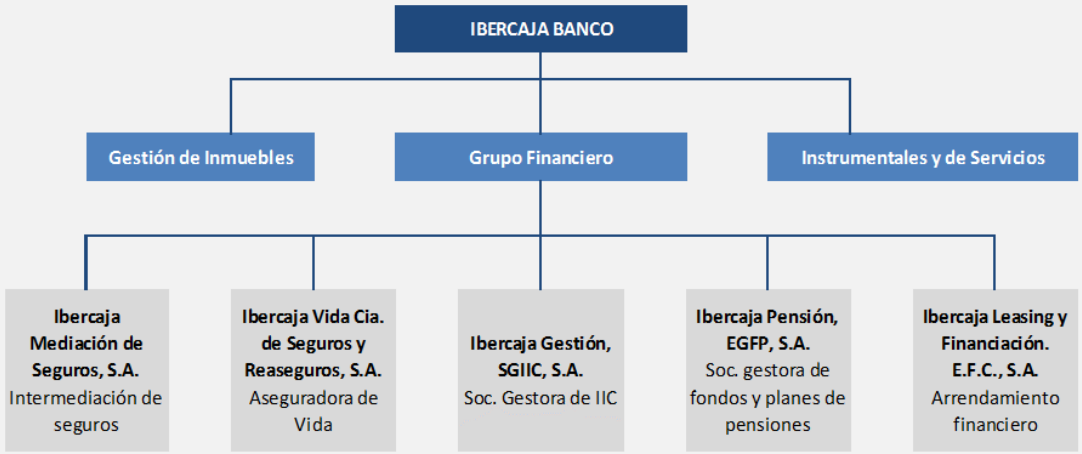
IBERCAJA ES UNA ENTIDAD BANCARIA DE NIVEL NACIONAL ESPECIALIZADA EN EL NEGOCIO DE PARTICULARES Y EMPRESAS Y CUYO OBJETIVO ES GENERAR VALOR PARA SUS CLIENTES, ACCIONISTAS Y LA SOCIEDAD EN GENERAL.

El **Grupo tiene como actividad principal la banca minorista, desarrollando la totalidad de su negocio en el territorio nacional**. Su objeto social es la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general, permitidos por la legislación vigente en cada momento, incluida la prestación de servicios de inversión y auxiliares.

Ibercaja Banco está participado mayoritariamente, en un 88,04% de su capital, por la Fundación Bancaria Ibercaja. Como consecuencia de la adquisición en junio de 2013 de Banco Grupo Caja3, son también accionistas de Ibercaja: **Fundación Caja Inmaculada** (4,73%), **Fundación Caja Badajoz** (3,90%) y **Fundación Bancaria Caja Círculo** (3,33%).

Desde el punto de vista organizativo, **el Banco es cabecera de un conjunto de entidades dependientes** entre las que destacan por su importancia, tanto desde el punto de vista de la diversificación de la oferta de productos bancarios como de la rentabilidad, las del Grupo Financiero, formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de pensiones, bancaseguros y leasing-renting.

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



4.2 Propósito, misión, visión y valores

102-2, 102-16, 102-40, 102-42

IBERCAJA ES UNA ENTIDAD GUIADA POR SU PROPÓSITO. LA MISIÓN, LA VISIÓN Y LOS VALORES SON LOS EJES EN LOS QUE SE CONCRETA SU PROPOSITO CORPORATIVO Y LOS QUE HAN MARCADO LA TRAYECTORIA DEL BANCO DESDE SU FUNDACIÓN. EN ELLOS SE BASE SU CULTURA CORPORATIVA, SU FILOSOFIA DE TRABAJO Y LA FORMA DE RELACIONARSE CON CLIENTES, EMPLEADOS, INVERSORES Y LA SOCIEDAD EN GENERAL.

Propósito Corporativo

El Propósito Corporativo de Ibercaja es la razón de ser de la Entidad, la guía de la Organización, aquello que da sentido al trabajo diario de sus profesionales e impregna su estrategia. 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 todas sus decisiones a lo largo de su vida, construyendo sus historias vitales y caminando juntos con compromiso mutuo.

Este propósito se refleja en la misión y visión, asentadas en los valores corporativos que han marcado la trayectoria del Banco desde su fundación. Marcan los ejes en los que se basa su estrategia y modelo de negocio y le han permitido establecer una sólida relación con clientes, empleados, inversores y sociedad en general.

Ibercaja sigue trabajando en **la "activación" de su Propósito** (definido en 2018), con el objetivo de hacerlo visible, conocido, compartido e interiorizado por toda la Organización, y que cumpla su función de movilizar a la acción.

Misión

La misión de 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.

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

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.

Visión

La **visión** encamina los pasos de la Entidad hacia el futuro, hacia lo que queremos ser, hacia **nuestra meta**: **ser un banco excelente**. El compromiso con nuestros grupos de interés y con la transición hacia una economía más sostenible, social y medioambientalmente, es el centro sobre el que gira el trabajo diario.

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

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**

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**.

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.

El **concepto de comunicación: *"El Banco del vamos"***, creado en 2018, responde a nuestro ADN de marca, resultado de nuestros 145 años de historia, y ayuda a transmitir nuestro Propósito Corporativo.

Este concepto se desarrolla en todas las acciones institucionales y comerciales, nuestro 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.

Vamos es ir siempre juntos

En 2020, tras la finalización del estado de alarma, se difundió una **campaña institucional**, bajo el lema ***"Vamos es ir siempre juntos",*** con el objetivo de trasladar a los diferentes grupos de interés las medidas desarrolladas desde la Entidad para ayudar a los clientes y a la sociedad a superar la difícil situación motivada por la pandemia, agrupadas en cinco grandes líneas:

1. **Vamos es ayudarte con tus préstamos y pagos**
2. **Vamos es ayudarte anticipando tus ingresos**
3. **Vamos es estar allí donde estés**
4. **Vamos es ayudarte a saber más para decidir mejor**
5. **Vamos es ayudar a los que más lo necesitan**

Ibercaja sostenible

Para apoyar nuestro **posicionamiento en sostenibilidad** y darle la mayor visibilidad posible al proyecto, tanto interna como externamente, se ha diseñado una **imagen de marca específica**, con identidad propia, vinculada a la marca Ibercaja:

Un símbolo que representa:

- **UNIVERSALIDAD**. El círculo es el símbolo de la unidad, lo absoluto. También representa la Economía Circular.
- **ODS**. La simbología de la sostenibilidad por excelencia.
- **EL PLANETA**. El lugar que recoge todo, las personas, la paz, la igualdad, la esperanza y los objetivos de conseguir un lugar mejor lleno de equilibrio.
- **LA DIVERSIDAD**. Los diferentes colores, además de remitirnos a los 17 ODS nos recuerdan que somos diversos y todos debemos sumarnos para lograr un mundo mejor.

Esta imagen ayudará a visibilizar el esfuerzo y la **apuesta de Ibercaja por la sostenibilidad**, en el convencimiento de que, con nuestra forma de hacer banca, podemos ayudar a conseguir un mundo mejor para futuras generaciones.

4.3 Entorno económico y financiero

103-1

ELCOVID-19 HA PROVOCADO UNA RECESIÓN HISTÓRICA DE LA ECONOMIA ESPAÑOLA QUE AFRONTA SU RECUPERACIÓN EN UN CONTEXTO DOMINADO POR LA INCERTIDUMBRE.

Escenario económico mundial

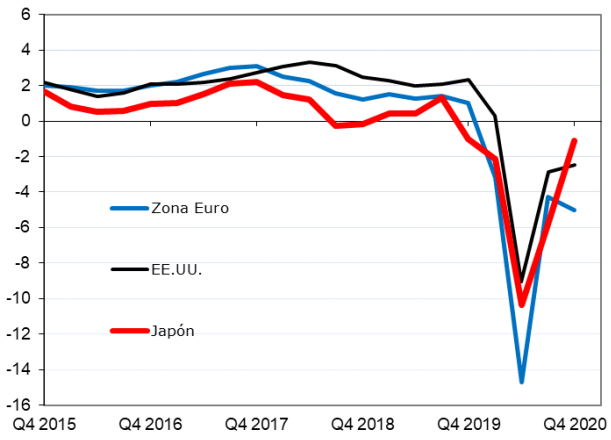
La **economía mundial** ha sufrido una contracción histórica debida a las medidas restrictivas de la movilidad y de las actividades no esenciales para contener la expansión del COVID-19. El FMI estima que **el decremento del PIB a nivel global podría llegar al 4,3%.** La recuperación del ciclo económico está ligada al ritmo y eficacia de la vacunación iniciada en los últimos días del año. En cualquier caso, no parece que puedan lograrse los niveles pre-COVID con rapidez y la reactivación será asimétrica por países y sectores.

Las principales economías experimentan severas caídas dependiendo de su estructura económica, las ayudas públicas y la eficacia del control sanitario. **China**, país en el que comenzó la pandemia, marca la excepción con un **crecimiento interanual del 2,3%** que, aunque es el menor en décadas, supera las previsiones más optimistas.

La **reducción del PIB japonés** para el conjunto del año fiscal se estima en torno al **5%**, lastrado por el consumo y la inversión privada, mientras las exportaciones muestran mejor ritmo. El BoJ ha adoptado una política monetaria muy acomodaticia y el Gobierno mantiene estímulos fiscales casi ilimitados, mientras acomete reformas en materia de inmigración y natalidad para favorecer el crecimiento.

La caída de la economía estadounidense, **3,5%**, es menor que el de la Eurozona, en un año convulso en lo sanitario y en lo político, por el relevo de la Administración Republicana en un clima de inédita tensión. El mercado laboral, aunque ha recuperado parte del empleo destruido, muestra signos preocupantes y será necesario un nuevo paquete de estímulos fiscales para reactivar la economía.

EVOLUCIÓN PIB POR PAISES (TASA % I.A.)



La **contracción del PIB de la Zona Euro** llega al **6,8%** con una acusada dispersión entre países. Los del Sur son los más afectados, por su dependencia del sector terciario, especialmente del turismo y del ocio. La segunda ola de contagios, a partir de octubre, ha deprimido de nuevo la actividad económica y enfriado las perspectivas de recuperación. A ello se ha unido el retraso del acuerdo sobre el Brexit como factor de incertidumbre en los últimos compases del año. Las esperanzas, además de en la vacunación, están puestas en el Fondo de Recuperación Europeo por importe de 750.000 millones de euros, enmarcado en el presupuesto de 2021-2027, que se canalizará a través de transferencias y préstamos a los Gobiernos para financiar, principalmente, inversiones relacionadas con la transformación digital y ecológica.

Política monetaria y mercados financieros

El **BCE** en su reunión del 10 de diciembre manifestó el propósito de **mantener condiciones financieras** que permitan a los Gobiernos desarrollar **políticas expansivas** y que **el crédito fluya a la economía real**. Entre las medidas adoptadas a lo largo del año destacan **la ampliación del PEPP** hasta 1,85 billones de euros, con un horizonte temporal fijado en marzo de 2022, y el anuncio de **nuevas rondas de liquidez** para los bancos a través de la TLTROs III.

Los **mercados bursátiles**, tras el desplome de marzo, **han reaccionado de forma desigual**. En Europa, el Dax alemán logra cerrar el ejercicio en positivo (+3,6%), mientras que para el CAC 40 francés (-7,1%), el FTSE 100 del Reino Unido (-14,3%) y el Ibex 35 español (-15,5%) el balance es negativo. Los índices estadounidenses han alcanzado máximos históricos, por el alto peso del sector tecnológico, cuya demanda de servicios ha salido muy fortalecida de la crisis. Las ganancias llegan al 43,6% y 16,3% en el Nasdaq y S&P 500, respectivamente.

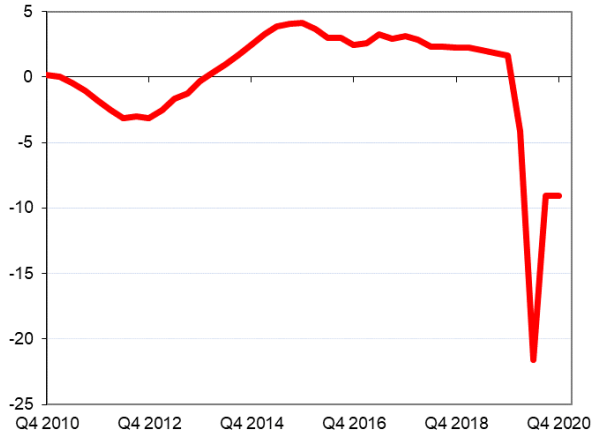
La **deuda pública** se tensionó fuertemente en los primeros momentos de la pandemia, tendencia que revirtió tras el compromiso de apoyo a la economía de los bancos centrales. La TIR del bono español a 10 años se ha situado próxima al 0% y el **Euribor a 12 meses** ha llegado a **niveles mínimos inferiores al -0,50%.**

Economía española

La **caída del PIB español, 11%,** es más acusada que la de los países de nuestro entorno. Se explica por un confinamiento inicial más severo, ante la descontrolada expansión del virus, la alta contribución al PIB de los sectores relacionados con el turismo y ocio, la elevada tasa de paro estructural, que limita el consumo, y un tejido productivo atomizado, con baja productividad y más vulnerable ante shocks de esta envergadura.

La **demanda interna drena 9,1 p.p.** al crecimiento. El consumo de los hogares desciende el 12,6% respecto a 2019, la inversión se contrae un 12,4%, con la construcción especialmente damnificada, y únicamente el avance del gasto público, 4,5%, actúa como contrapeso. A su vez, el **sector exterior detrae 1,9 p.p.** al crecimiento, por el importante retroceso de la exportación de servicios ligados al turismo.

EVOLUCIÓN DEL PIB EN ESPAÑA (TASA % I.A.)



En el **mercado laboral**, tras la fuerte destrucción de empleo de marzo y abril, el desempleo llega al **16,1%** según la EPA del cuarto trimestre. El número de parados se sitúa en 3,7 millones y el de los trabajadores en ERTE roza los 800.000.

El comportamiento de la **inflación** ha estado condicionado por el descenso del precio del petróleo, la debilidad de la demanda, la fortaleza del euro y los cambios en los patrones de consumo provocados por las medidas de restricción de la movilidad. La variación interanual del IPCA (-0,3% de media en el año) es negativa.

La clave para superar el delicado contexto en el que finaliza el ejercicio es mejorar la situación epidemiológica, mediante la prevención y las vacunas, de modo que sea posible la paulatina normalización de las actividades más afectadas a la espera de que los fondos de recuperación europeos comiencen a fluir a partir de la segunda mitad de 2021.

Entorno bancario y regulatorio

La solidez del **sistema bancario español** ha mejorado significativamente desde la última crisis de 2008. La calidad de su balance y los niveles de solvencia, ampliamente por encima de los requisitos regulatorios, ha hecho que, con el apoyo del Gobierno y las autoridades regulatorias, se convierta en actor clave para dar respuesta a la crisis económica, desempeñando un **papel primordial en la contención de los efectos negativos de la pandemia y la recuperación de la actividad**. La canalización del flujo del crédito hacia los agentes económicos y las moratorias de pago en las cuotas de préstamos hipotecarios y al consumo, junto a otras acciones en las que participa la banca, están evitando que se produzca una crisis de solvencia en empresas y particulares.

El **crédito a hogares y empresas** del sistema logra por primera vez desde 2008 un **crecimiento interanual del 2,4%,** debido a la aceleración del concedido a actividades productivas (+8,1%), al amparo de las líneas ICO, parcialmente avaladas por el Estado y creadas para dotar de liquidez a las empresas más afectadas por la pandemia. Por el contrario, el crédito a hogares registra una contracción del 1,2%, por la caída de vivienda (-1,3%) y consumo (-2,7%).

Los **depósitos minoristas** del sistema **aumentan el 9,2%** en los últimos doce meses. La fuerte progresión afecta tanto a hogares (+7,4%) como empresas (+15,0%). La incertidumbre generada por la crisis sanitaria ha impulsado la tasa de ahorro de las familias y, a su vez, las empresas han hecho acopio de liquidez para afrontar las consecuencias de la merma de actividad y el deterioro de la demanda. Los **fondos de inversión** han superado el desplome de los mercados en marzo, recuperando su patrimonio y anotando aportaciones netas positivas para el conjunto del año.

Los **activos dudosos** **mantienen la tendencia descendente** registrando hasta noviembre una caída del 2,7%. La tasa de mora del crédito al sector privado del conjunto de entidades de depósito se sitúa en el 4,50% (-29 p.b. vs. diciembre 2019). El deterioro de la situación económica no se traduce en un avance del índice, por las medidas de apoyo: moratorias y líneas de liquidez garantizadas por el Estado. No obstante, **el incremento de las dotaciones por deterioro de activos**, anticipándose al impacto negativo de la pandemia en la calidad del crédito, **ha originado un notable descenso en los resultados del sector bancario.**

En el **ámbito regulatorio**, el BCE ha adoptado un **amplio paquete de medidas**, para que las entidades de crédito bajo su supervisión proporcionen financiación a la economía real que ayude a mitigar los efectos económicos del coronavirus. Destacan, entre otras, la relajación de las exigencias de solvencia y liquidez, la flexibilización del tratamiento de los préstamos dudosos, respaldados por garantías públicas o afectados por moratorias concedidas en el contexto del COVID-19, y la revisión de la normativa bancaria de requerimientos de capital, conocida como *Quick Fix.*

4.4 Gobierno corporativo

102-15, 102-16, 102-17, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-28, 102-30, 102-31, 102-32, 102-35, 102-36, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1

LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE IBERCAJA EJERCE SUS FUNCIONES DE FORMA EFICIENTE GUIADA POR LAS NORMAS Y CÓDIGOS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.

El **modelo de gobierno** se estructura en la **Junta General de Accionistas** y el **Consejo de Administración** que tiene constituidas seis comisiones.

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**.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas es el **órgano supremo de decisión de la Entidad** y sus acuerdos son de obligado cumplimiento por el Consejo de Administración. La Junta General goza de la más amplia competencia en el gobierno de la Entidad, pudiendo adoptar válidamente acuerdos sobre los asuntos que se sometan a su deliberación, conforme a las disposiciones legales y estatutarias.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El 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. El Consejo cuenta con seis comisiones: Comisión Delegada, de Nombramientos, de Retribuciones, de Auditoría y Cumplimiento, de Grandes Riesgos y Solvencia y de Estrategia.

LA COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, A 31 DE DICIEMBRE DE 2020, ERA LA SIGUIENTE:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. José Luis Aguirre Loaso	Dominical
Vicepresidente 1º	D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Dominical
Consejero Delegado	D. Víctor Manuel Iglesias Ruiz	Ejecutivo
Vocal	D.ª Gabriela González-Bueno Lillo	Independiente
Vocal	D. Emilio Jiménez Labrador	Dominical
Vocal	D. Vicente Cóndor López	Independiente
Vocal	D. Jesús Solchaga Loitegui	Independiente
Vocal	D. Jesús Tejel Giménez	Independiente
Vocal	D. Félix Santiago Longás Lafuente	Independiente
Vocal	D. Luis Enrique Arrufat Guerra	Dominical
Vocal	D.ª Maria Pilar Segura Bas	Otros externos

9,09	36,37	45,45	9,09	17
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	% de otros externos	Número de reuniones

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 aquellos 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 2020, LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DELEGADA ERA LA SIGUIENTE:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. José Luis Aguirre Loaso	Dominical
Vocal	D. Vicente Cóndor López	Independiente
Vocal	D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Dominical
Vocal	D. Víctor Manuel Iglesias Ruiz	Ejecutivo
Vocal	D. Jesús Tejel Giménez	Independiente
Vocal	D. Emilio Jiménez Labrador	Dominical

16,67	50,00	33,33	0,00	23
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	% de otros externos	Número de reuniones

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

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

A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS ERA LA SIGUIENTE:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. Jesús Solchaga Loitegui	Independiente
Vocal	D. Félix Santiago Longás Lafuente	Independiente
Vocal	D.ª Maria Pilar Segura Bas	Otro Externo
Vocal	D.ª Gabriela González-Bueno Lillo	Independiente

0,00	0,00	75,00	25,00	2
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	% de otros externos	Número de reuniones

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

La Comisión de Retribuciones 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 2020 LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE RETRIBUCIONES ERA LA SIGUIENTE:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. Jesús Solchaga Loitegui	Independiente
Vocal	D. Félix Santiago Longás Lafuente	Independiente
Vocal	D.ª Maria Pilar Segura Bas	Otro Externo
Vocal	D.ª Gabriela González-Bueno Lillo	Independiente

0,00	0,00	75,00	25,00	1
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	% de otros externos	Número de reuniones

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

Las funciones de la Comisión vienen expresamente 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 2020 LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD ERA LA SIGUIENTE:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. Jesús Tejel Giménez	Independiente
Vocal	D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Dominical
Vocal	D. Félix Santiago Longás Lafuente	Independiente
Vocal	D. Emilio Jiménez Labrador	Dominical
Vocal	D. Vicente Cóndor López	Independiente

0,00	40,00	60,00	0,00	12
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	% de otros externos	Número de reuniones

COMISIÓN 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 2020 LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE GRANDES RIESGOS Y SOLVENCIA ERA LA SIGUIENTE:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. Vicente Cóndor López	Independiente
Vocal	D. Jesús Tejel Giménez	Independiente
Vocal	D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Dominical
Vocal	D.ª Maria Pilar Segura Bas	Otro Externo
Vocal	D. Jesús Solchaga Loitegui	Independiente

0,00	20,00	60,00	20,00	13
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	% de otros externos	Número de reuniones

COMISIÓN DE ESTRATEGIA

La principal función de la Comisión es la de Informar al Consejo de Administración sobre la política estratégica de la Sociedad, velando porque exista una organización precisa para su puesta en práctica. La Comisión ha realizado la **evaluación periódica 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 2020 LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE ESTRATEGIA ERA LA SIGUIENTE:

CARGO	CONSEJERO	CATEGORÍA
Presidente	D. José Luis Aguirre Loaso	Dominical
Vocal	D. Jesús Solchaga Loitegui	Independiente
Vocal	D. Félix Santiago Longás Lafuente	Independiente
Vocal	D. Luis Enrique Arrufat Guerra	Dominical
Vocal	D. Emilio Jiménez Labrador	Dominical

0,00	60,00	40,00	0,00	10
% de consejeros ejecutivos	% de consejeros dominicales	% de consejeros independientes	% de otros externos	Número de reuniones

La información sobre la **composición de los diferentes órganos de gobierno** y la **política de remuneraciones** se difunde en el **Informe Anual de Gobierno Corporativo** y, además, está disponible en la página Web de la Entidad dentro del apartado “Accionistas e Inversores- Gobierno Corporativo y Políticas de Remuneraciones”.

Ibercaja cuenta con un equipo directivo integrado a 31 de diciembre de 2020 por las siguientes personas:

Consejero Delegado	D. Víctor Iglesias	
Secretaría General y Dirección de Control	D. Francisco Serrano	Director General Adjunto
Dirección de Área Inmobiliaria	D. Luis Miguel Carrasco	Director General Adjunto
Dirección de Área de Red de Oficinas	D. José Ignacio Oto	Subdirector General
Dirección de Área Financiera	D. Antonio Martínez	Subdirector General
Dirección de Área de Riesgo de Crédito	D.ª Raquel Martínez	Subdirectora General
Dirección de Área de Medios	D. José Palma	Subdirector General
Dirección de Área de Personas	D.ª M.ª Teresa Fernández	Subdirectora General
Dirección de Área de Marketing y Estrategia Digital	D. Ignacio Torre	Subdirector
Dirección de Área Grupo Financiero	D. Rodrigo Galán	Subdirector General
Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión	D. ª Ana Jesús Sangrós	Subdirectora
Dirección de Auditoría Interna (Dependiente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento)	D. Ángel Carlos Serrano	Subdirector General

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 porque 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). Se velará especialmente porque los procedimientos de selección no contengan sesgos implícitos que obstaculicen la selección de mujeres, y para 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. 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, la de elaborar anualmente un informe de autoevaluación de su desempeño y del de sus comisiones internas. Cada tres años dicha evaluación del desempeño es realizada por un externo.

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** en relación con los ajustes *ex ante* 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.

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**, y no se han puesto de manifiesto conflictos de intereses entre las personas, sus intereses privados y otros deberes, y su actividad en la Entidad.

No se han advertido situaciones de conflicto de intereses de los consejeros de la 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

103-1, 103-2, 103-3, 417-1

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 o cuya actividad profesional tiene relación con el mercado de valores, o pueden tener acceso a información relevante de la Entidad.
- **Órgano de comunicación de operaciones sospechosas** de abuso de mercado.
- **Reglamento para la Defensa del Cliente** del Grupo Ibercaja.
- **Código ético**, 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 Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo** (Órgano de Control Interno-OCI) que tiene encomendadas las funciones establecidas en la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- **Delegado de Protección de Datos** (DPO) del Grupo y la Oficina de Privacidad, que tienen el deber de 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.**

Funciones de Control

El Grupo está dotado de un sistema de control interno de los riesgos financieros y operativos que son consustanciales a su actividad. La **Dirección de Área de Secretaría General y Control** aglutina la **segunda línea de defensa**, formada por la Dirección de Control de Riesgos y la Dirección de Cumplimiento Normativo. El Secretario General de la Entidad tiene a su vez la condición de CRO de la Entidad.

La **Dirección de Control de Riesgos** verifica el cumplimiento de los límites de riesgo aprobados por el Consejo de Administración y la **Dirección de Cumplimiento Normativo** supervisa la observancia de las normas legales que regulan las actividades del Grupo. Ibercaja dispone de una **Dirección de Auditoría Interna** que revisa el adecuado funcionamiento de los sistemas de control de riesgos y el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normas establecidas. La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** del Consejo de Administración comprueba la eficacia del control y auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgo.

El titular de la Dirección de Control de Riesgos informa periódicamente a la Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia, mientras que los titulares de la Dirección de Cumplimiento Normativo y de la Dirección de Auditoría Interna lo hacen periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Los presidentes de las referidas comisiones, así como el CRO informan al pleno del Consejo de Administración en el ámbito de sus respectivas competencias.

Compromiso con la privacidad

103-1, 103-2, 103-3

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:

- **Las modificaciones normativas necesarias para asegurar el máximo respeto de la protección de los datos** de nuestros clientes, empleados y proveedores.
- **Establecimiento de líneas de actuación de carácter obligatorio**, asegurando que se tratan exclusivamente los datos imprescindibles para cada una de las operaciones realizadas.
- **Reforzar la protección de los menores**.
- **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.
- **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.
- **Puesta en marcha de nuevos procedimientos para el ejercicio de derechos GDPR** que mejoran la eficiencia y asignación de recursos.
- **Establecimiento de un procedimiento estricto de homologación de los proveedores que puedan tener acceso a datos personales.**

4.5 Modelo de negocio y Plan Estratégico

103-3

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

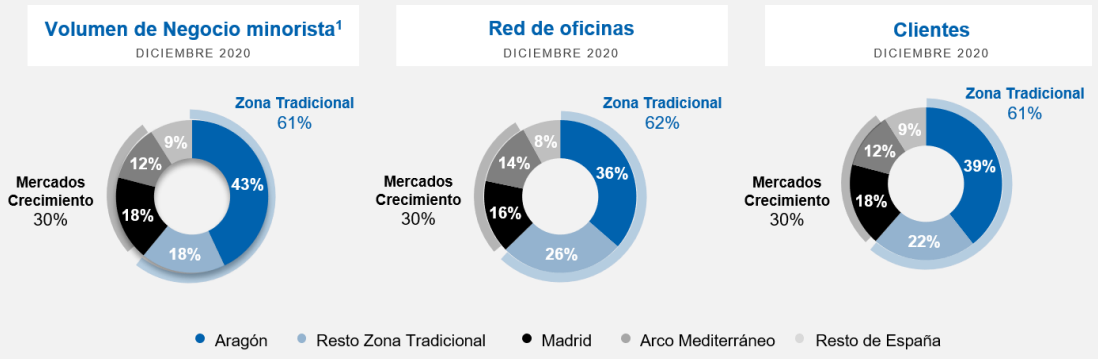
4.5.1 Posicionamiento empresarial y mercados en los que opera

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

El Grupo, con un balance de **58.401 millones de euros**, es el **décimo por volumen de activos del sistema bancario español**. 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 78,4% de la financiación ajena. A nivel nacional ostenta una cuota de mercado del **2,5% en crédito a hogares y sociedades no financieras**, alcanzando en el segmento de adquisición de vivienda de particulares el 3,8% (fuente: Banco de España), y **3,5% en recursos de clientes** (fuente: Banco de España, INVERCO e ICEA).

La Entidad tiene un **posicionamiento de liderazgo en su zona tradicional de actuación** (Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra el **61% de los clientes** y obtiene el **61% del volumen de negocio minorista**. La cuota de mercado en este territorio, 30% en depósitos del sector privado y 23% en crédito, llega en Aragón al 42% y 32%, respectivamente (fuente: Banco de España). 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 de la Entidad.

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

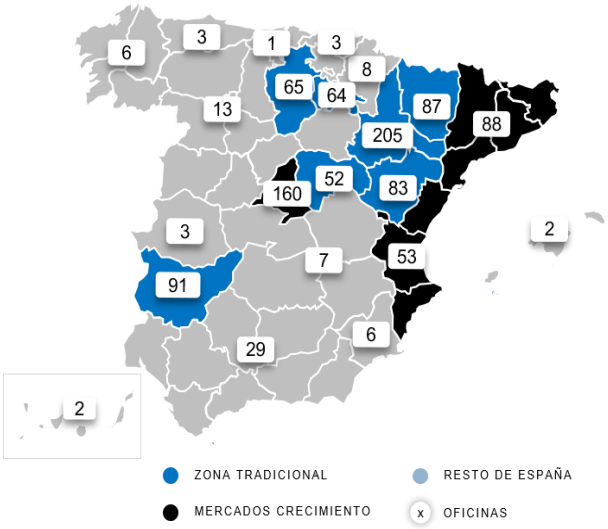


[1]VOLUMEN DE NEGOCIO MINORISTA EN SITUACIÓN NORMAL: CRÉDITO A CLIENTES EX ADQUISICIÓN TEMPORAL DE ACTIVOS Y ACTIVOS DUDOSOS + DEPÓSITOS MINORISTAS + GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS

A diciembre de 2020, la **red** totaliza **1.031 sucursales**, el 4,5% del sistema bancario español, de las que 280 son de carácter rural. Durante el año se han abierto 2 oficinas y se han cerrado 55 centros. Su supresión, atendiendo a criterios de racionalidad económica, 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.

La **distribución de oficinas por Comunidades Autónomas** es: 375 puntos de venta en Aragón, 160 en la Comunidad de Madrid, 94 en Extremadura, 64 en La Rioja, 78 en Castilla y León, 88 en Cataluña, 59 en Castilla-La Mancha, 53 en la Comunidad Valenciana, 29 en Andalucía y 31 en otras Comunidades Autónomas.

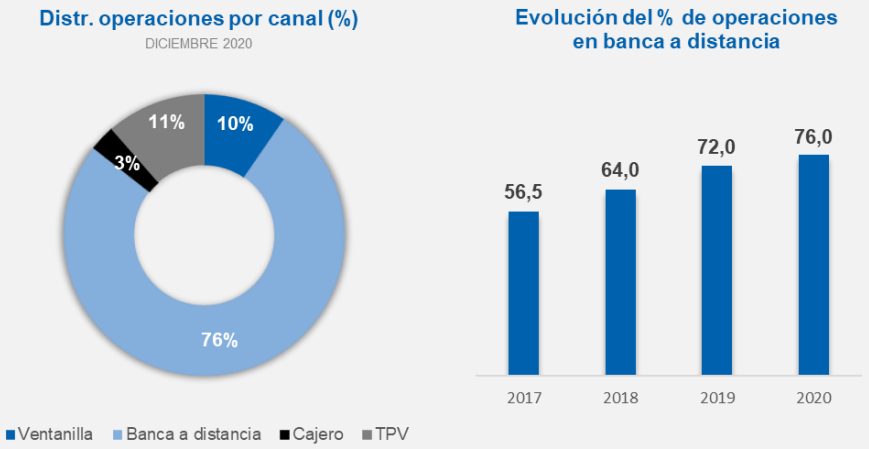
DISTRIBUCIÓN DE LA RED DE OFICINAS DE IBERCAJA BANCO



El **número de empleados** del Grupo se eleva a **5.307 personas (5.055 en la matriz).** En diciembre de 2020, la Dirección de Ibercaja Banco y los representantes de los empleados, dentro de un Expediente de Regulación de Empleo ejecutable hasta el 30 de junio de 2022, llegaron a un acuerdo que contempla un plan de bajas indemnizadas. Afecta a un número máximo de 750 personas, estableciéndose como criterio preferente de selección la adscripción voluntaria, bien por razones de edad o bien por el cierre del centro laboral. Las salidas de los empleados se producirán escalonadamente.

La red de oficinas se complementa con los canales a distancia para que el cliente pueda realizar sus operaciones en el entorno no presencial que le resulte más práctico y sencillo, ya sea en Internet o mediante telefonía móvil. La situación creada por la crisis sanitaria ha acelerado la utilización de los servicios no presenciales y activos digitales. La estrategia de digitalización que Ibercaja viene desplegando en los últimos años ha permitido responder a la mayor demanda de servicios *online* manteniendo la calidad de la atención. La **banca digital concentra el 76,0% del número de operaciones efectuadas en 2020, frente al 72,0% de 2019**. El **número de clientes de banca digital** que ha utilizado alguno de los diferentes canales en el último mes alcanza los **842.486**, con un crecimiento de más de un 10% desde diciembre de 2019.

DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE OPERACIONES POR CANAL Y EVOLUCIÓN BANCA A DISTANCIA



4.5.2 Objetivos y Estrategias

102-2, 102-9

La Entidad ha tenido como guía durante el último trienio el **Plan Estratégico "Plan+ 2020**", cuyo objetivo ha sido convertir a Ibercaja en la mejor entidad financiera del país, en términos de ser el banco con los clientes más satisfechos y el más eficaz comercialmente, anticipándose a las necesidades de sus grupos de interés y apoyando la transición hacia una economía sostenible.

*Para abordar este desafío se definieron **TRES GRANDES PROGRAMAS**: **Cliente**, **Valor** y **Motores de Transformación** con las directrices para competir con éxito en un entorno de rápidos cambios en los hábitos del consumidor, la tecnología, el contexto económico y empresarial y el marco regulatorio.*

EL BALANCE DEL PLAN+ 2020 QUE ACABA DE FINALIZAR ES MUY SATISFACTORIO.

Un **alto porcentaje de los objetivos financieros y operativos** establecidos para 2020 **se han conseguido plenamente**, principalmente los relacionados con el fortalecimiento del balance y el incremento de la solvencia. Los objetivos de rentabilidad se han visto especialmente afectados por la crisis derivada del COVID-19, lo que ha supuesto un incremento del coste del riesgo, y el entorno de tipos negativos (el Euribor a 12 meses que consideraba el Plan para 2020 era del 0,67%).

		OBJETIVO	REAL	
	2017	2020	2020	
SOLVENCIA				
CET1 fully loaded	10,5%	>11,5%	12,6%	✓
Capital total fully loaded	12,7%	>15,0%	17,3%	✓
RENTABILIDAD				
ROTE	5,3%	>9,0%	0,9%	✗
RORWA	0,6%	1,2%	0,1%	✗
Eficiencia recurrente	69,8%	<55,0%	62,5%	✗
CALIDAD DEL ACTIVO				
Coste del riesgo	70 p.b.	35 p.b	71 p.b.	✗
Ratio activos improductivos	11,9%	6,5%	5,1%	✓
Ratio Texas	86%	<55%	42%	✓
Ratio cobertura	52%	54%	62%	✓

La **salida a bolsa de la Entidad**, meta del Plan Estratégico, prevista para 2020, **ha debido posponerse como consecuencia del impacto de la crisis sanitaria en los mercados financieros.** Dentro de las medidas para atajar las consecuencias económicas de la pandemia, se aprobó la modificación de la Ley de Cajas y Fundaciones Bancarias ampliando el plazo hasta diciembre de 2022, para que estas últimas cumplan con el objetivo de desinversión previsto en la Ley.

PROGRAMA CLIENTE

En el **programa Cliente**, piedra angular en la que se apoya la transformación del modelo de negocio, se han desarrollado diferentes **iniciativas**:

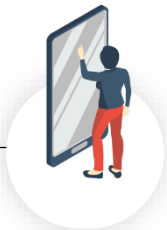
- **Despliegue a toda la red de la Sistemática Comercial y Directiva** que contribuirá a una gestión integrada de los clientes, simplificada y enfocada a la captación.
- **Impulso de los canales a distancia** incorporando nuevas prestaciones a la banca móvil (On Boarding Digital, servicio de pago a través de Apple Pay, Samsgung Pay y Google Pay y agregación de cuentas de otras entidades). Además, se ha renovado la página Web www.ibercaja.es, para ofrecer soluciones ajustadas a las necesidades financieras de los particulares, y desarrollado la nueva banca digital para Particulares y Empresas.
- **Reforma del modelo organizativo de la red de oficinas** con tres principales medidas:
    - *Agrupación de oficinas cabecera y satélite*. La oficina cabecera es responsable de funciones y tareas de supervisión y control, aglutinando además la gestión de pequeñas empresas, profesionales y autónomos. Mientras, la oficina satélite está enfocada 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.
    - *Implantación del modelo de gestión remota-digital*. Los 48 gerentes de banca personal digital proporcionan una atención personalizada no presencial a casi 29.000 clientes.
    - *Puesta en marcha de la oficina móvil.* Creada inicialmente en La Rioja, da servicio al medio rural de forma eficaz y evita la exclusión financiera de pequeñas localidades. Se ubica en un autobús, dotado con los mismos soportes técnicos que el resto de la red, que realiza rutas periódicas en 27 localidades riojanas prestando al cliente la misma atención que cualquier oficina.

PROGRAMA VALOR

El **programa Valor** trata de garantizar que la actividad se oriente hacia las oportunidades de negocio más rentables. Incide en la reducción de los activos improductivos, la evolución de los procesos de gestión del riesgo, la asignación más eficiente de precios y capital y la optimización de los sistemas de información, todo ello con la vista puesta en incrementar la rentabilidad y solvencia de la Entidad. Los **logros** más destacados se sintetizan en:

- Durante la vigencia del Plan+ 2020 se han dado **importantes pasos para la reducción de activos improductivos**. Así, se ha implantado un nuevo modelo de recuperación de la inversión irregular y desarrollado la herramienta SIREC que permite identificar las tareas que hacen más eficiente la recuperación de deudas. Adicionalmente, en el ámbito mayorista, se han realizado tres ventas de carteras, tanto de crédito dudoso como de adjudicados, por importe de 1.248 millones de euros. La mejora de los procesos internos combinada con las ventas mayoristas ha permitido que la ratio NPA descienda casi 7 puntos porcentuales en tres años.
- **Despliegue en la gestión de la metodología RAROC** para la fijación de precios basada en la rentabilidad ajustada al riesgo y al consumo de capital.
- **Avances en el diseño de los modelos internos IRB** con los objetivos de: alcanzar una gestión integrada de los riesgos de la Organización, mejorar la posición competitiva del Banco y permitir la comparación sectorial en términos homogéneos.
- La calidad de la información sustenta la credibilidad de la Entidad ante reguladores, agencias de calificación crediticia e inversores. Para optimizarla, se han reforzado los **sistemas de información** y establecido el marco de Gobierno del Dato, que supone 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.

PROGRAMA MOTORES DE TRANSFORMACIÓN



El **programa Motores de Transformación**, tercer pilar del Plan, abarca la tecnología, los procesos y las personas.

- La **tecnología** forma parte de la mayoría de las iniciativas tomadas para agilizar los procesos internos, potenciar la eficiencia, abrir oportunidades comerciales y mejorar la experiencia del cliente. A la vez, se han hecho progresos relevantes en el ámbito de la ciberseguridad y gestión de riesgos y en la renovación de las infraestructuras tecnológicas para dotar a la Entidad de nuevas capacidades.
- La **optimización de los procesos**, con el objetivo de agilizar las tareas menos rentables y concentrar el esfuerzo en labores de impacto en el cliente, ha contado con cuatro grandes líneas

de actuación: reorganización de procesos administrativos, simplificación de procesos operativos, digitalización y plan de autoservicio.

- Las **personas**, su capacidad y compromiso son claves en cualquier proyecto. Desde el Área de Personas se ha trabajado en incentivar el crecimiento profesional y personal de los empleados del Grupo con medidas para promover el desarrollo del talento y fomentar las competencias. 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.
    - La obtención de 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, Ibercaja da un paso importante en materia de igualdad y conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

*Ibercaja ha avanzado en una serie de proyectos que evidencian el **compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible** y la **creación de valor** a través de su actividad.*

El Banco formó en 2019 un **equipo transversal de Finanzas Sostenibles**, en el que participan todas las áreas de negocio, con el objeto de trabajar en la **Hoja de Ruta de Sostenibilidad del Banco** e incorporar los aspectos ASG en la estrategia, toma de decisiones y gestión de riesgos. Asimismo, es firmante de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas y se ha adherido 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). Igualmente, el Consejo de Administración de 11 de diciembre de 2020 aprobó la **Política de Sostenibilidad** que establece el marco de actuación del Banco en materia de sostenibilidad.

El **nuevo Plan Estratégico, con horizonte en 2023**, está ya en marcha siendo su principal **reto mejorar la rentabilidad**. Los objetivos de la gestión para el periodo de vigencia se enmarcan en dos grandes programas: "Cliente" y "Productividad y Eficiencia". La presentación del Plan se realizará en la primera mitad de 2021.

4.5.3 Impacto de la crisis del COVID-19

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud calificó como pandemia internacional la enfermedad provocada por el coronavirus (COVID-19). Para hacer frente a esta situación en España, el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, declaró el estado de alarma, con diversas restricciones a la movilidad y al ejercicio de actividades no esenciales, prolongándose hasta el 22 de junio. En octubre, ante el rebrote de la infección, el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, volvió a decretar el estado de alarma, estando previsto que finalice en mayo de 2021.

En este contexto de crisis sanitaria, la actividad económica global y la española se han visto severamente afectadas. El **Gobierno**, a través de distintos reales decretos, ha establecido **moratorias legislativas** para particulares y profesionales que, bajo determinados requisitos, suspenden temporalmente los compromisos de pagos como deudores. Asimismo, ha instrumentado **líneas de crédito**, avaladas parcialmente por el Estado, a través del Instituto de Crédito Oficial (ICO), con el objetivo de garantizar la liquidez de las empresas y mantener así la actividad productiva. Por su parte, las **entidades bancarias adscritas a CECA** articularon una **moratoria sectorial**, a la que se adhirió Ibercaja, con el fin de ampliar el alcance de la moratoria hipotecaria aprobada por el Gobierno. A su vez, el **BCE** ha adoptado **medidas para otorgar liquidez al sistema, favorecer el crédito y hacer posible una política fiscal expansiva de los gobiernos europeos**. La **UE** ha aprobado el **Fondo de Recuperación Europeo** que, mediante transferencias y préstamos, apoyará a las economías más afectadas durante los próximos años.

Seguidamente se detallan los **impactos más relevantes de la crisis** en la orientación estratégica, objetivos, actividad y resultados del Banco, el apoyo prestado a clientes, así como otras medidas organizativas y de gestión.

IMPACTO EN LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA Y OBJETIVOS

Al encontrarse la Entidad en el último año del Plan+ 2020, el ejercicio que acaba de finalizar ha sido de consolidación de las iniciativas lanzadas en 2018, por lo que **no ha sido necesaria una reorientación estratégica.**

La Hoja Ruta de Transformación del Banco establecida en el Plan+ 2020 y el cumplimiento de los principales hitos definidos en ella han permitido a Ibercaja disponer de los medios y recursos necesarios para afrontar esta crisis en condiciones mucho más favorables que la anterior de 2008.

Entre las **15 iniciativas estratégicas** que componen el Plan+ 2020, aquellas que eran prioritarias para la transformación del Banco (Modelos IRB, Pricing, Gobierno del Dato, Transformación Digital y Arquitectura

y Gobierno IT), han seguido desarrollándose, centrando más esfuerzos y recursos en ellas para que pudieran completarse en los plazos previstos a pesar de las circunstancias.

La Entidad ha superado sus objetivos de fortalecimiento de la solvencia y los relacionados con la calidad de los activos, tanto en lo relativo a reducción de activos improductivos como a tasas de cobertura, fijados en el Plan Estratégico. Sin embargo, la consecución de los indicadores de rentabilidad y coste del riesgo se ha visto afectada por la irrupción de la pandemia, que ha alterado el marco macroeconómico, y el entorno de tipos de interés negativos, alejado del contemplado en el Plan+ 2020.

MEDIDAS ORGANIZATIVAS ADOPTADAS POR IBERCAJA PARA MITIGAR LOS EFECTOS DEL COVID-19

Ibercaja, como **servicio esencial**, ha tratado en todo momento de **garantizar la continuidad** en la atención a clientes, **proteger la salud de empleados y clientes** y apoyar decididamente a particulares, empresas y, en general, a los colectivos más vulnerables.

*Ibercaja ha **protegido la salud de empleados y clientes.***

Tras la aprobación el 14 de marzo del Real Decreto 463/2020, el Banco puso en marcha diversas actuaciones y protocolos en el marco de su estrategia de Continuidad. Se activaron los órganos que intervienen en el Plan de Continuidad de Negocio, así como el Plan de Contingencia de la Pandemia para logar el mayor aislamiento posible del personal y preservar las funciones críticas de la Entidad.

MEDIDAS DE SEGURIDAD Y SALUD:

- Protocolización de los procesos de gestión tanto sanitaria como informativa.
- Creación de una base de datos para gestionar y centralizar la información relacionada con la crisis sanitaria.
- Refuerzo del servicio médico.
- Reparto a todos los empleados de equipos de protección individual.
- Realización de pruebas para la detección del virus.
- Líneas de atención a consultas COVID y de apoyo psicológico a empleados.
- Atención y seguimiento individual de la evolución de los empleados afectados por coronavirus.
- Desinfección de centros de trabajo en determinadas circunstancias.

MEDIDAS ORGANIZATIVAS:

- Despliegue del teletrabajo para la mayor parte de los empleados en servicios centrales.
- Reducción, en los momentos más álgidos de la crisis, mediante rotaciones en un 50% de la plantilla de la red de oficinas en trabajo presencial y redistribución de los espacios y limitaciones de aforo.
- Habilitación del Centro de Proceso de Datos de Cogullada como centro destinado a segregar equipos críticos que por sus operativas específicas requieren de medios adicionales a los del teletrabajo.
- Refuerzo durante la vigencia del estado de alarma del equipo de profesionales del servicio telefónico Ibercaja Connect, empresa dedicada a dar soporte a la banca digital, atender la demanda de información sobre la Entidad y acompañar a los clientes en el proceso de digitalización. El número de llamadas recibidas en 2020 supera las 928.000, con un incremento del 51% respecto a 2019. Este *call center* de atención al cliente ha renovado en 2020 la certificación Aenor según la Norma UNE-EN ISO 18295, que obtuvo en 2019, siendo el primer centro propio de una entidad financiera en España en conseguirla.
- Lanzamiento de Ibercaja Próxima dirigida a particulares. Este servicio cuenta con el acompañamiento de un gestor digital que ayuda al cliente a realizar cualquier operación, le presta asesoramiento en temas relacionados con ahorro e inversión y le facilita información sobre los productos de Ibercaja, llegando a realizar la contratación de casi la totalidad de ellos. Los 48 gerentes de banca personal digital proporcionan una atención personalizada no presencial a casi 29.000 clientes.
- Admisión de solicitudes de permisos y reducciones de jornada, por causa del COVID-19, y adopción de medidas de flexibilidad horaria, con el fin de facilitar la conciliación entre la vida familiar y laboral.
- Suspensión de todos los viajes, desplazamientos y eventos presenciales, potenciando las reuniones a través de medios telemáticos.
- Celebración virtual de los eventos internos que estaban programados en 2020.

TELETRABAJO Y DESCONEXIÓN DIGITAL:

Una de las medidas implementadas por Ibercaja para proteger la salud de sus empleados frente al coronavirus fue reducir al máximo la presencia en el puesto de trabajo. Al concluir el año **el 65% de la plantilla de servicios centrales continúa en teletrabajo**. El Comité de Continuidad, basándose en la evolución de la pandemia, decidirá el calendario para que los empleados se reincorporen de forma presencial al puesto de trabajo, cumpliendo en todo momento las medidas de seguridad y las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

La normativa que regula la realización del teletrabajo está recogida en el Real Decreto 28/2020, de 22 de septiembre de 2020, y en el Convenio Colectivo suscrito, con fecha 30 de septiembre de 2020 (BOE de 3 de diciembre de 2020), por la CECA y las organizaciones sindicales, en representación de las entidades

adheridas y el personal empleado, respectivamente. Adicionalmente, el Convenio desarrolla el **derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral**. En la actualidad está pendiente que la antedicha regulación del teletrabajo se traslade al ámbito de Ibercaja mediante acuerdo entre la representación sindical y el Banco.

CIBERSEGURIDAD:

La extensión del teletrabajo en la mayoría de las empresas ha dado lugar a que los ciberdelincuentes incrementen sus ataques. Conscientes de esta nueva realidad, **se han reforzado los controles de ciberseguridad existentes para la detección y prevención de amenazas** y se han puesto en marcha **nuevas medidas de formación** y concienciación para los empleados. Las recomendaciones publicadas han ayudado a detectar los ciberataques y a proteger adecuadamente la información sensible y los dispositivos del Banco.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FAMILIAS Y EMPRESAS

*Ibercaja ha puesto su **organización al servicio del cliente**, tratando de serle **útil** y **facilitándole** la realización de todas sus **gestiones**.*

La Entidad ha tramitado con la mayor celeridad posible las solicitudes de **moratoria pública** en el pago de operaciones de financiación para deudores en situación de vulnerabilidad económica. Al finalizar el año se han formalizado 7.695 moratorias acogidas al Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente el impacto económico y social del COVID-19. Con la firme voluntad de apoyar a las familias afectadas económicamente por la crisis pero que no podían acogerse a la moratoria pública, Ibercaja lanzó una **moratoria privada**, enmarcada dentro de un acuerdo sectorial, de la que se han formalizado 3.645 expedientes. Se ha previsto también el traspaso de la moratoria pública a la privada, de manera que las personas acogidas a la primera, una vez vencido el plazo máximo, han podido acceder a la privada cumpliendo los requisitos marcados por la misma.

Ibercaja participa activamente en la **tramitación de operaciones de financiación dentro de las líneas ICO Liquidez e Inversión** con garantía pública establecidas en el Real Decreto Ley 8/2020, de 17 de marzo, y en el Real Decreto Ley 25/2020, de 3 de julio, para apoyar a las empresas y autónomos afectados por los efectos económicos de la crisis. Al finalizar el año se han formalizado 17.082 operaciones por un importe agregado de 1.830 millones de euros, el 82% de ellos destinados a pymes y autónomos.

Dirigidas a empresas y autónomos se han puesto en marcha mejoras para facilitar la **prórroga de financiaciones de productos de circulante** próximas a vencer. Ante el incremento de **solicitudes de TPV,** por las recomendaciones sanitarias de evitar el pago en efectivo, se dictaron instrucciones para asesorar a los clientes sobre la tarifa más adecuada y se excluyó del pago de las cuotas mensuales a los establecimientos obligados a cerrar durante el estado de alarma.

El Banco ha diseñado acciones para facilitar el **pago de seguros**, ofreciendo la posibilidad de fraccionar sin recargo los recibos, así como estableciendo aplazamientos de pago y descuentos a clientes con dificultades económicas provocadas por la crisis. En **planes de pensiones**, se ha dado respuesta a las

medidas legislativas para ampliar los supuestos de disponibilidad de los planes: desempleo de trabajadores por cuenta ajena y cese de actividad de trabajadores por cuenta propia a causa del COVID-19.

Relacionadas con **medios de pago**, la Entidad ha asegurado la disponibilidad de efectivo en los cajeros automáticos e incrementado los límites de las tarjetas contactless para evitar el tecleo del PIN. Como balance, a fin de 2020 se habían registrado casi 130 millones de operaciones de compra realizadas con tarjetas Ibercaja en TPVs propios o ajenos. Igualmente se ha incentivado el uso de canales digitales de forma que el número de transacciones realizadas a través de ellos supone el 76,0%, frente al 72,0% de diciembre de 2019. Por otra parte, se han realizado **anticipos de pensiones y prestaciones por desempleo** por un importe de 4.056 y 635 millones de euros, respectivamente.

Ibercaja lanzó en marzo la **campaña "Vamos es ir siempre juntos"** y las **plataformas solidarias "Vamos"** para ayudar a las personas más vulnerables. La campaña ha contado con el apoyo de las Fundaciones accionistas del Banco, así como de diferentes instituciones y entidades públicas y privadas que han colaborado con sus propias donaciones. El total recaudado ha supuesto **casi un millón de euros**.

IMPACTO EN LA ACTIVIDAD, RESULTADOS Y SITUACIÓN FINANCIERA DEL GRUPO

El **impacto del COVID-19 en la actividad comercial** del Grupo ha sido **limitado**. Tras las afecciones del segundo trimestre el dinamismo comercial "recurrente" se ha recuperado en el tercer y cuarto trimestre.

*El efecto más relevante de la crisis en los resultados del Grupo es la **dotación extraordinaria por riesgo de crédito de 90 millones de euros.***

La **inversión crediticia** se ha dirigido a proteger a los clientes más afectados por los efectos económicos de la pandemia. Las nuevas operaciones de crédito totalizan 6.424 millones de euros, un 18,2% más que en 2019. La mayor parte de ellas, 4.273 millones, destinadas a empresas y autónomos a través de líneas ICO. Mientras, las formalizaciones para adquisición de vivienda suman 1.440 millones.

La **captación de recursos** de clientes ha evolucionado de forma favorable. Los depósitos de clientes registran un crecimiento del 10,4% en el año. El incremento se produce tanto en empresas, al depositar parte de la liquidez para hacer frente a los efectos de la pandemia, como en hogares que por prudencia aumentan la propensión al ahorro. La **actividad de gestión de activos**, tras el shock originado por el desplome de los mercados en el mes de marzo, ha recuperado ritmo. Los fondos de inversión administrados por Ibercaja Gestión registran aportaciones netas positivas superiores a 1.000 millones de euros durante el año y el patrimonio gestionado sube un 9,1%. La cuota de mercado, 5,52%, alcanza una cifra histórica para la Entidad.

En relación a la **calidad de la cartera de crédito**, no se han percibido hasta el momento signos de deterioro. Los activos dudosos mantienen la tendencia descendente, más acusada que la del sector (-21,7% vs. -2,7%), y las entradas de activos inmobiliarios en balance disminuyen el 1,9%, si bien se observa cierta

ralentización en las ventas. No obstante, el Grupo realiza un seguimiento continuo de los principales indicadores para anticiparse a posibles impactos negativos.

El Grupo ostenta una **sólida posición de solvencia que se ha visto reforzada durante el ejercicio**. La ratio CET1 phased in, 13,62%, presenta un exceso de 5,49 puntos porcentuales sobre los requerimientos mínimos comunicados por el supervisor para 2020. Igualmente, la ratio CET1 fully loaded, 12,59%, rebasa en más de 50 puntos básicos a la media de las entidades españolas supervisadas por el BCE (12,0% a septiembre de 2020). Por otra parte, la **liquidez disponible** al cierre del año supera los 14.959 millones de euros, que representan el 25,6% del balance y permite cubrir holgadamente los vencimientos de deuda. Estos robustos niveles de solvencia y liquidez, el modelo de negocio diversificado (un 37% de los ingresos recurrentes proceden de la gestión de activos y seguros) y una cartera de crédito, muy centrada en la financiación hipotecaria a particulares, con una baja exposición relativa a los sectores más afectados por la crisis, permiten a Ibercaja afrontar con garantías el cambio de ciclo económico que sufre nuestro país.

El impacto más relevante de la crisis en los resultados del Grupo es la **dotación extraordinaria por riesgo de crédito** de 90 millones de euros en previsión de una merma en la capacidad de reembolso de los préstamos que incremente el flujo de entrada de activos dudosos. Se ha determinado utilizando las proyecciones macroeconómicas, fundamentalmente las publicadas por el Banco de España, y teniendo en cuenta la tipología de la cartera de la Entidad. Esta provisión, unida a otros gastos extraordinarios destinados a mejorar la rentabilidad futura del Banco, han llevado a que el resultado del ejercicio se sitúe en 24 millones, nivel por debajo del contemplado en el presupuesto y Plan+ 2020.

TENDENCIAS ESPERADAS EN ACTIVIDAD Y RESULTADOS

Los efectos del COVID-19 en la actividad y rentabilidad futura están sujetos a importantes **incertidumbres**. No hay precedentes próximos que puedan servir de base para determinarlos con exactitud y están ligados al tiempo que se tarde en controlar la situación sanitaria y a la eficacia de las medidas de apoyo a la economía que han venido adoptándose hasta ahora. Por todo ello, en la fecha de formulación de las cuentas resulta difícil realizar una valoración o cuantificación de los **posibles impactos futuros** que tendrá el COVID-19 sobre el Grupo.

Es de esperar en los próximos meses una paulatina recuperación de los ingresos más presionados (comisiones, actividad aseguradora, resultados de entidades valoradas por el método de la participación, etc.), en línea con la gradual normalización de la actividad económica que se prevé. Sin embargo, no se puede descartar que el empeoramiento del marco macroeconómico redunde en un descenso de la actividad crediticia y mayores pérdidas por deterioro de activos que lastren la rentabilidad del negocio a corto plazo. El control del gasto, la eficiencia en la gestión y la calidad del servicio serán determinantes para mitigar las consecuencias adversas de la pandemia.

iberCaja

EL BANCO DEL Vamos

MEDIDAS COVID-19

PLAN DE CONTINUIDAD

Mantenimiento del servicio

100%
OFICINAS OPERATIVAS

100%
CAJEROS AUTOMÁTICOS

Capital humano

65%
PERSONAS EN TELETRABAJO EN SSCC

ROTACIÓN DE EQUIPOS EN RED DURANTE PRIMER ESTADO DE ALARMA

Impulso de los canales digitales

842.486
USUARIOS DIGITALES

76,0% vs. 72,0% en 2019
TRANSACCIONES DIGITALES

48 GESTORES
LANZAMIENTO IBERCAJA PRÓXIMA

Refuerzo call center IBERCAJA CONNECT

"Modo iniciación" en APP

Nueva BANCA DIGITAL EMPRESAS Y PARTICULARES

SISTEMA GLOBAL DE VALORES
Bróker on line

APOYO A NUESTROS CLIENTES

Familias

Moratorias

8.664
Nº OPERACIONES CONCEDIDAS

741 millones €
SALDO CONCEDIDO

HIPOTECAS
93%

366 millones €
SALDO VIVO

HIPOTECAS
340 millones

PRÉSTAMOS AL CONSUMO Y RESTO DE OPERACIONES
26 millones

Anticipos prestaciones por jubilación y desempleo

4.056 millones €
ANTICIPOS PRESTACIONES POR JUBILACIÓN

635 millones €
ANTICIPOS PRESTACIONES POR DESEMPLEO

Otras medidas

Suspensión de las comisiones por retirada de efectivo en cajeros de otras entidades españolas.

Fraccionamiento del recibo para seguros de vida.

Relajación de las condiciones de la Cuenta Vamos.

Rescate de los planes de pensiones de clientes afectados por COVID-19.

Refuerzo de los canales de relación con nuestros clientes.

Empresas

Líneas ICO COVID-19

17.082
Nº OPERACIONES CONCEDIDAS

1.830 millones €
IMPORTE FINANCIADO
82% pymes y autónomos

APOYO A LA SOCIEDAD

~1 millón €
PLAN DE DONACIONES PRIVADAS

#Vamos
EsIrSiempreJuntos

Datos a 31 de diciembre de 2020

4.5.4 Líneas del Modelo de Negocio del Grupo

102-2, 102-4, 102-6, 102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 417-1, FS6, FS14

Ibercaja apuesta por un **modelo de banca universal**, centrado en el negocio minorista y basado en el asesoramiento, la calidad del servicio y la innovación. Atiende a una **base estable de 1,8 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 complementarios como seguros, fondos de inversión y planes de pensiones, apoyándose para ello en un Grupo Financiero especializado, de cuyas sociedades es propietario al 100%.

*Apostamos por un **modelo basado** en el **asesoramiento**, en la **calidad del servicio** y la **innovación**.*

EN EL MODELO DE NEGOCIO DE IBERCAJA SE DISTINGUEN TRES GRANDES ÁREAS 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**. Concentra el 70% del crédito y el 85% de los recursos minoristas. Su elevada vinculación con la Entidad se manifiesta en la antigüedad media, 20 años, y en el número de productos y servicios contratados, 6,9 en promedio. **La banca de particulares incluye los segmentos de familias, banca personal y banca privada**.*

FAMILIAS

Las familias **proporcionan el mayor número de clientes, 1,4 millones, y los porcentajes más altos de recursos administrados (22%) e inversión crediticia (57%)**. La gestión de la red de oficinas en este segmento se concentra en captar nuevos clientes y consolidar la vinculación y fidelización de los ya existentes. Realiza su cometido a través de propuestas adaptadas a las necesidades personales, en función del perfil de riesgo y renta disponible.

La actividad en el ejercicio ha estado condicionada por el estallido de la crisis sanitaria. La prioridad de la gestión comercial ha sido estar cerca del cliente, garantizar la seguridad y continuidad del servicio y transmitir la sensibilidad social del Grupo. En especial, se ha adelantado el abono de pensiones y prestaciones por desempleo y se ha puesto a disposición de los clientes más afectados por la COVID-19 las ayudas públicas, sectoriales y las propias de la Entidad, tratando de encontrar la mejor solución para cada cliente en situación de vulnerabilidad. Por otra parte, ante el cambio de hábitos y comportamientos sociales se ha adaptado el modelo de relación con el cliente, priorizando que pudiera realizar todas sus gestiones de forma no presencial a través de los canales digitales.

La Entidad ha potenciado los productos de activo y pasivo, lanzados el ejercicio anterior ligados al concepto de comunicación “El Banco del Vamos”. La “Cuenta Vamos” y la oferta hipotecaria han favorecido la captación y fidelización de nuevos clientes particulares. En el ámbito de la inversión crediticia, Ibercaja se ha especializado históricamente en la **financiación de viviendas para particulares**, contando con una amplia gama de productos. El 22% de la nueva financiación se ha destinado a este fin, destacando la concesión de hipotecas a tipo fijo. Además, ha aumentado de manera significativa la contratación a través de portales web inmobiliarios en un impulso decidido hacia la digitalización de los procesos. Los **recursos minoristas** de este segmento se han incrementado un 6%, en línea con el aumento de la tasa de ahorro de las familias.

Entre los proyectos ligados a la digitalización desplegados en el año cabe destacar la **nueva banca digital para particulares**, enmarcada dentro de las directrices del Plan Estratégico 2018-2020 para situar a Ibercaja a la vanguardia de la banca digital en España. La aplicación facilita al cliente la realización de toda clase de operaciones de forma sencilla e intuitiva en cualquier dispositivo. También la **última versión del broker on line** ha quedado integrada en todos los canales digitales. Esta nueva funcionalidad aporta mejoras de información, como las referidas a operaciones financieras corporativas, juntas de accionistas, ampliaciones de capital, dividendos, etc., así como acceso, además de a valores de renta variable, a activos de renta fija internacional.

BANCA PERSONAL

Pertenecen a **banca personal** más de 290.000 clientes que disponen de un **saldo de ahorro superior a 100.000 euros o 75.000 euros fuera de la Zona Tradicional.** Este segmento aporta más del 50% de los recursos minoristas del Grupo con un *mix* en el que casi el 50% corresponde a gestión de activos y seguros. El modelo de atención a este colectivo se basa en un gestor personal que propone al ahorrador la mejor estrategia de inversión para su perfil y preferencias. Los **451 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 el último año ha cobrado fuerza la **banca personal digital**, una nueva forma de trabajo por la que el cliente, a través de un gerente de banca digital, recibe de forma no presencial la misma atención que le proporciona la oficina. El equipo actual de **48 gerentes**, que da servicio a casi 29.000 clientes, se ampliará a medida que el proyecto nacido en Aragón se extienda progresivamente a otras comunidades.

Ibercaja ha obtenido en 2020 la **certificación de gestión de la excelencia en el servicio al segmento de Banca Personal** otorgado por Aenor, convirtiéndose en la primera entidad financiera española que la recibe. Este sello refuerza el liderazgo del Banco en el asesoramiento profesional para la gestión del ahorro de los clientes y se suma a la **certificación del asesoramiento en gestión del patrimonio personal**, otorgado también por Aenor, con el que cuenta la Entidad desde 2012.

BANCA PRIVADA

La actividad de banca privada está orientada a **clientes o unidades familiares de gestión con un patrimonio financiero superior a 500.000 euros (300.000 en Extremadura).** Los más de 10.000 clientes cuentan con la asistencia de un gestor de banca privada que analiza sus necesidades proporcionándole las mejores alternativas de inversión y de planificación financiera fiscal. La gama de activos financieros a disposición del 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, etc. El número medio de productos contratados por cada cliente supera los 21 y el 80% de los recursos administrados corresponden a gestión de activos y seguros.

El equipo de trabajo adscrito al servicio de banca privada se compone de **80 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.

En un contexto de incertidumbre económica y gran volatilidad de los mercados se ha puesto énfasis en **mejorar la información para ayudar al cliente en su toma de decisiones**. En esta línea están el informe diario de mercados, el análisis semanal del comportamiento de diferentes activos y las claves de inversión, el informe mensual de fondos, planes y mercados y los nuevos servicios relacionados con la optimización fiscal y la planificación sucesoria.

Los **productos de inversión con perfil socialmente responsable** gozan de una buena acogida entre los ahorradores. La inversión socialmente responsable, implantada a través de los fondos Ibercaja Sostenible y Solidario e Ibercaja Megatrends, acumula **aportaciones en el año superiores a los 165 millones de euros**. En planes de pensiones, Ibercaja Pensión ha incorporado a su catálogo el Plan Confianza Sostenible que complementa a los ya existentes Plan de Pensiones Europa Sostenible y Plan de Pensiones Sostenible y Solidario.

Los **principales retos estratégicos y tendencias que marcarán la actividad de Banca de Particulares en el próximo futuro son:** fomentar la vinculación del cliente mediante la mejora de su experiencia y la potenciación de los canales digitales, consolidar el progreso de las líneas de banca personal y privada, apoyándose en el asesoramiento personalizado como factor diferencial y ampliar la oferta de productos de inversión y financiación con criterios ASG.

NEGOCIOS E INSTITUCIONES

*El área compuesta por más de **176.00 clientes** (unidades de gestión), empresas, comercios, instituciones y otros, aporta en torno al **18% del volumen de negocio minorista.***

EMPRESAS

Dentro de este colectivo, forman parte del **grupo estratégico negocio de empresas 76.000 clientes (unidades de gestión)**. Las microempresas y pymes, con facturación inferior a 50 millones de euros, proporcionan más del 80% del volumen de negocio con este segmento. Las de mayor facturación y operatoria más compleja, aproximadamente 39.000, son atendidas por 219 gestores especializados, apoyados por 368 directores de oficinas. Durante 2020 se han nombrado 124 gestores comerciales de negocios, una nueva figura cuya labor es gestionar la relación del Banco con las empresas que facturan menos de 2 millones de euros.

A lo largo del periodo de vigencia del Plan+ 2020 se han puesto los cimientos para conseguir que Ibercaja sea una entidad de referencia en el mundo empresarial, capaz de dar una respuesta ágil e individualizada a las demandas de las empresas.

Las formalizaciones de préstamos y créditos destinadas a la financiación de actividades empresariales, 4.273 millones de euros, suponen el 67% de las nuevas operaciones realizadas por la Entidad en 2020. Como consecuencia de la pandemia, Ibercaja ha sido muy activa en la comercialización de las **líneas ICO Liquidez e ICO Inversión**, formalizando **17.082 operaciones con un volumen superior a los 1.830 millones de euros**.

La oferta comercial se ha completado en 2020 con productos como **EasyPay**, que posibilita financiar con comodidad los pagos más habituales a través de cualquier canal, el **confirming SEPA** y **planes de empleo diseñados para pymes**. Asimismo, se está trabajando en nuevos desarrollos: crédito en divisas y confirming internacional.

El **centro de negocio de empresas inaugurado en el País Vasco** se ha unido a los ya existentes en Zaragoza, Madrid (3), Barcelona, Valencia y Alicante. 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 demandan un mayor grado de especialización.

La **nueva banca digital de empresas**, enmarcada dentro de la línea de transformación digital del Plan Estratégico, es una plataforma puntera. Posibilita la navegación en cualquier dispositivo, puede personalizarse al gusto del cliente y permite realizar toda la operativa transaccional de la empresa de manera sencilla y eficiente.

La **iniciativa Ecosistema+ Empresas**, promovida por Ibercaja y su Fundación, es una plataforma de innovación y punto de encuentro para dinamizar la actividad económica, mejorar la competitividad, intercambiar conocimientos y generar valor empresarial. Cuenta ya con casi 4.000 miembros que pueden acceder a programas, informes, soluciones y a una amplia red de contactos empresariales.

Con el objetivo de consolidar el posicionamiento de la Entidad en el ámbito emprendedor y startups a comienzos de 2021 se presentará **Ibercaja Emprende**, que aspira a dar respuesta a las necesidades formativas y financieras de ese colectivo.

COMERCIOS

Los **15.000 comercios**, clientes de Ibercaja, 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 es muy amplia: gestión diaria de tesorería, ayudas para la internacionalización del negocio, terminales de punto de venta con la tecnología más novedosa y, 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 a través de internet.

Para potenciar la captación de nuevos clientes ha continuado la comercialización de la Cuenta Vamos para comercios. Junto a las ventajas que incorpora esta cuenta, se ha incluido un servicio de orientación y asistencia jurídica gratuito durante un año.

En 2020 Ibercaja ha puesto en marcha el **Plan de Apoyo al Comercio Minorista** destinado a ayudar a los comercios de proximidad, uno de los sectores más afectados por la crisis sanitaria, impulsar su negocio y facilitar la adaptación a los cambios de hábitos del consumidor. El Plan contempla soluciones financieras, ayudas a la gestión, así como formación gratuita y contenidos digitales sobre temas de interés. La Entidad participa en distintas iniciativas puestas en marcha en los últimos meses para reactivar el sector, manteniendo en la mayoría de las provincias y comunidades autónomas, especialmente en sus territorios de origen (Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz), alianzas, acuerdos y patrocinios con distintas organizaciones sectoriales para dar a sus afiliados servicios financieros en términos preferentes.

Los principales retos estratégicos y tendencias que marcarán la actividad de Negocios e Instituciones en el próximo futuro son: consolidar la implantación de Ibercaja dentro del segmento de empresas creciendo en cuota de mercado, dar a conocer la nueva banca digital y sus funcionalidades, intensificar la participación de profesionales y empresas en las iniciativas “Ecosistema+ Empresas” e “Ibercaja Emprende”, así como ofrecer soluciones especializadas para comercios, negocios y sector agrario.

OTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO

La **actividad del área de Mercados Financieros** del Grupo se concentra 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 mantiene **participaciones empresariales** en diversos sectores: **turismo, inmobiliario, medios de comunicación, logística, servicios y otros.** La inversión en participadas tiene como fin apoyar al tejido productivo, preferentemente pymes, en proyectos que contribuyan a crear riqueza y empleo en las zonas de actuación de la Entidad. De esta forma, al beneficio económico que puedan aportar al Banco se suma la rentabilidad social. Se fomenta la inversión en proyectos sostenibles con valor medioambiental y en aquellas sociedades donde la responsabilidad social corporativa es relevante.

Bajo las directrices del Plan 2018-2020 se ha desarrollado una **política activa de desinversiones en participaciones no estratégicas** y en aquellos proyectos consolidados que han alcanzado el suficiente grado de desarrollo y autonomía. Todo ello, sin descartar la posibilidad de invertir en iniciativas que cumplan con los criterios exigidos por la Entidad (rentabilidad, sostenibilidad y fomento del desarrollo). En 2020 se han formalizado 14 operaciones de desinversión, 8 de ellas totales y 6 parciales, por un valor neto contable de casi 59 millones de euros que han generado un resultado positivo y liberado consumo de recursos propios. La inversión durante el ejercicio se ha dirigido a proyectos empresariales estratégicos y a fondos de capital desarrollo.

AVANCES EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y OMNICANALIDAD

El proyecto de **Transformación Digital**, uno de los hitos principales del Plan Estratégico 2018-2020, ha incorporado al negocio de Ibercaja las **soluciones tecnológicas más avanzadas** para dar un servicio alineado con las capacidades digitales y necesidades de cada cliente.

El impacto del COVID-19 ha puesto a prueba la robustez de los canales digitales de la Entidad. La digitalización ha sido una herramienta fundamental para dar respuesta con agilidad a las necesidades de los clientes en este periodo. La garantía de la continuidad del servicio, la gestión de la información y la canalización de la solidaridad de la sociedad han sido los tres ejes que han guiado la actividad durante los meses más álgidos de la crisis.

El Plan Estratégico **finaliza habiéndose cumplido los principales objetivos** en el ámbito de la transformación digital, tanto en términos de uso de los canales, como por el nivel de satisfacción que generan, de acuerdo con el último estudio de Inmark 2020.

TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE RELACIÓN DEBIDO AL COVID-19

- **Continuidad del servicio**: ampliación del equipo del Contact Center para guiar al cliente en el proceso de digitalización.
- Lanzamiento de **Ibercaja Próxima**.
- Canalización de la solidaridad de la sociedad a través de la plataforma de donaciones para colectivos vulnerables crowfunding **Retos Vamos**.
- Comunicación en la Web Pública de **las medidas adoptadas por la Entidad en la gestión del COVID-19.**

RELACIÓN CON EL CLIENTE

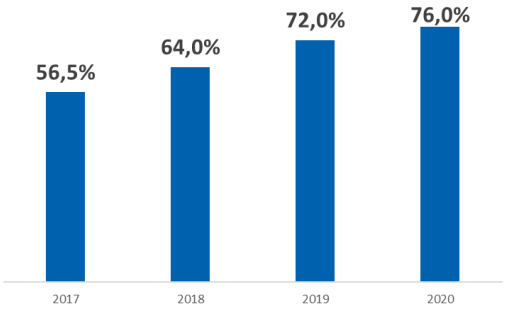
- **"Mi Gestor":** permite a particulares y empresas conversar, intercambiar documentación y acordar citas de forma sencilla y segura, tanto en banca digital como móvil.
- **Gestores digitales**: dan servicio a clientes digitales que necesitan relacionarse con expertos financieros.

BANCA DIGITAL

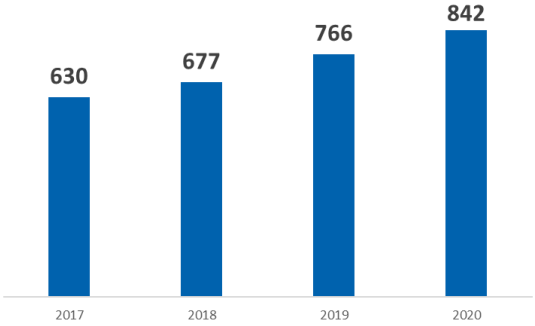
El Banco ha renovado en los tres últimos años sus principales canales (Banca Digital Particulares, Banca Digital Empresas, Banca Móvil, cajeros automáticos y Web Pública) e implantado un avanzado sistema de diseño para garantizar una evolución ágil y homogénea en todos ellos. Las novedades más relevantes de 2020 son:

- **"Modo Iniciación" en la App**: facilita la accesibilidad a los activos digitales de la Entidad a cualquier persona con independencia de sus capacidades técnicas o conocimientos financieros.
- **Banca digital de empresas y particulares.**
- **Sistema Global de Valores.**
- **"Consíguelo":** plataforma de venta, con posibilidad de financiación, de productos no bancarios.

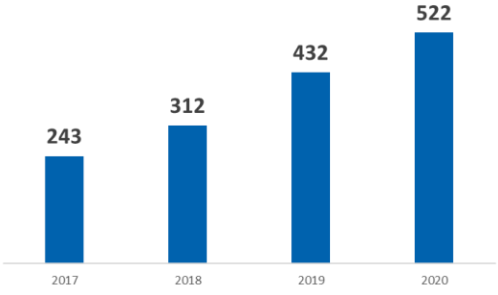
% OPERACIONES REALIZADAS POR BANCA A DISTANCIA



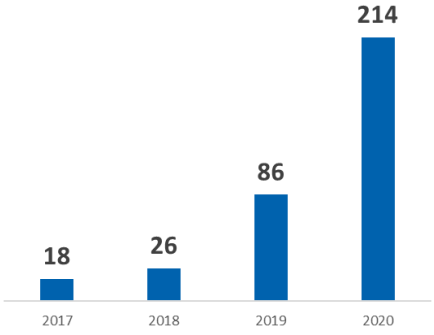
USUARIOS BANCA DIGITAL ACTIVOS MES (MILES)



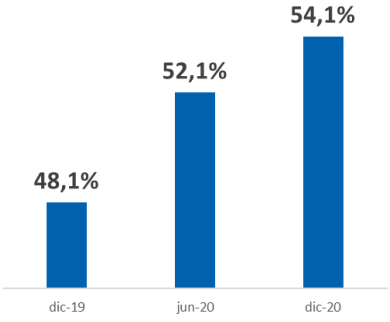
USUARIOS BANCA MÓVIL ACTIVOS MES (MILES)



USUARIOS PAGO MÓVIL ACTIVOS MES (MILES)



% CLIENTES DIGITALES



IMPULSO DE LAS VENTAS NO PRESENCIALES

La mejora de los procesos de venta no presencial ha conseguido que se realicen a través de canales digitales:

- El 8,5% de la **financiación hipotecaria no subrogada contratada desde abril**.
- El 75% de las **operaciones de crédito al consumo**.
- La **formalización de seguros de riesgo no vida.**

MODELO DE NEGOCIO Y SOSTENIBILIDAD

La Entidad desde su origen hace 145 años mantiene un **compromiso con la sostenibilidad** que se refleja en el enfoque social, económico y medioambiental de su actividad. El Grupo es consciente del papel relevante que tienen las entidades financieras 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. Este propósito se ha visto reforzado por la crisis sanitaria y económica vivida en este último año. El Banco creó en 2019 un **equipo transversal de Finanzas Sostenibles**, en el que participan todas las áreas de negocio, para trabajar en la **Hoja de Ruta de Sostenibilidad** e incorporar los aspectos ASG en la estrategia, toma de decisiones y gestión de riesgos. En diciembre de 2020 el Consejo de Administración ha aprobado la **Política de Sostenibilidad del Grupo**, documento que recoge el compromiso con el crecimiento sostenible y establece el marco de actuación global en materia de sostenibilidad.

Ibercaja incorpora la sostenibilidad al modelo de negocio mediante diferentes vías entre las que destacan:

- **Oferta de productos financieros** que contribuyen a lograr un desarrollo sostenible reduciendo la huella de carbono y mitigando los efectos de la actividad económica sobre el clima: catálogo de fondos de inversión y planes de pensiones gestionados con criterios ASG, financiación de proyectos de energías renovables, financiación a empresas comprometidas con la sostenibilidad y el medioambiente, oferta en renting de vehículos cero emisiones, etc.
- Cuidado del medioambiente en la **gestión energética y de inmuebles**: sede central reconocida como edificio verde conforme a la norma ISO 14001.
- **Compromiso de la organización con los Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Agenda 2030, firma de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, 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).
- **Compromiso con los empleados:** desarrollo de sus capacidades, Sello de Empresa Familiarmente Responsable, formación en Finanzas Sostenibles, voluntariado corporativo, etc.

- **Compromiso con la sociedad:** su sensibilidad social se manifiesta en el quehacer diario y en la obtención de recursos que revierten a la sociedad mediante la generación de riqueza y bienestar y a través de la acción social de las fundaciones accionistas del Banco.

En los **apartados 2 y 6** de este documento se desarrollan más ampliamente y se cuantifican los aspectos relacionados con la sostenibilidad.

FACTORES Y TENDENCIAS QUE PUEDEN AFECTAR A LA FUTURA EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL GRUPO

Las tendencias para 2021 se enmarcan en un contexto en el que la crisis sanitaria ha derivado en una profunda recesión económica. Es de esperar que a lo largo de 2021 se podrá controlar la pandemia e iniciar la reactivación de los sectores más penalizados, siendo esencial una decidida política fiscal de apoyo a la recuperación y que la llegada de los fondos europeos NGEU permita acometer inversiones en el campo de las infraestructuras, digitalización y medioambiente para modernizar y relanzar la economía.

En el ámbito bancario, la situación de tipos de interés negativos, que presiona los ingresos procedentes del crédito, va a prolongarse en el tiempo. En este escenario, los **objetivos y estrategias del Grupo se centran en impulsar el crecimiento rentable del crédito**, en particular el dirigido a empresas, mantener la apuesta por otras fuentes alternativas de ingresos, que a la vez proporcionan al cliente productos y servicios de valor añadido, como son los fondos de inversión y planes de pensiones, acelerando al mismo tiempo el crecimiento en seguros de riesgo. La reducción de los activos improductivos y del coste del riesgo, junto a la vigilancia de la morosidad, son prioritarios en un momento en el que la morosidad, contenida por el impacto positivo de los préstamos ICO y moratorias, podría aflorar en los segmentos más castigados de la economía. La reducción de costes constituye un objetivo permanente, dado el estrechamiento de márgenes, la competencia entre entidades y la oferta creciente de servicios financieros por nuevos actores.

La pandemia ha acelerado los cambios en la forma de trabajar y de relacionarse. La digitalización en todos los ámbitos de negocio debe seguir avanzando, para potenciar la proximidad digital con el cliente, hacer más sencilla y eficiente su relación con el Banco y fomentar la eficiencia y productividad. Por último, es preciso favorecer el tránsito hacia una economía sostenible desarrollando las directrices plasmadas en la Política de Sostenibilidad aprobada por el Consejo de Administración.

Los **retos estratégicos específicos de cada una de las áreas de negocio** en el corto y medio plazo se han descrito anteriormente en sus correspondientes apartados.

4.5.5 Grupo Financiero

102-5, 102-45, 103-1, 103-2, 103-3, FS6

EL GRUPO FINANCIERO PERMITE DIVERSIFICAR EL NEGOCIO Y GENERAR INGRESOS DE CARÁCTER RECURRENTE. FACILITA A LA RED DE OFICINAS PRODUCTOS FINANCIEROS DE RECONOCIDO PRESTIGIO Y APOYO EXPERTO PARA FORTALECER LA RELACIÓN COMERCIAL CON LOS CLIENTES.

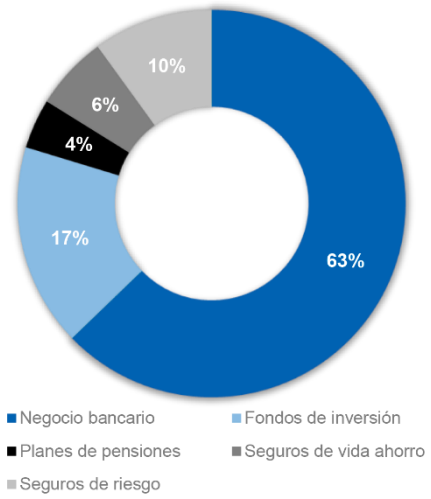
Creado en 1988 y 100% propiedad de Ibercaja, lo forman **sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, bancaseguros y leasing-renting.** Sus productos, dirigidos tanto a particulares como a empresas, se comercializan en la red de oficinas, complementando la oferta de servicios bancarios de la Entidad.

*La **capacidad innovadora** y una **oferta especializada** colocan al Grupo Financiero en una **posición destacada entre las entidades financieras** españolas.*

El Grupo Financiero **cuenta con un Comité ASG** cuyo objetivo es promover la aplicación de estrategias de inversión responsable en la gestión de activos. Asimismo, **forma parte del Equipo de Finanzas Sostenibles creado por Ibercaja Banco** para diseñar e implantar la hoja de ruta de sostenibilidad con el fin de facilitar la adaptación del Grupo al entorno normativo, a una mayor demanda de productos sostenibles y ser consecuente con los propios objetivos y valores de la Entidad.

CONTRIBUCIÓN A LOS INGRESOS RECURRENTES:

Los **activos bajo gestión y seguros** proporcionan el **37% de los ingresos recurrentes del Grupo y suponen el 45% de los recursos de clientes minoristas** administrados por la Entidad, lo que supone uno de los *mix* más diversificado del ahorro del sector bancario nacional.



LAS COMPAÑÍAS QUE FORMAN PARTE DEL GRUPO FINANCIERO SON:

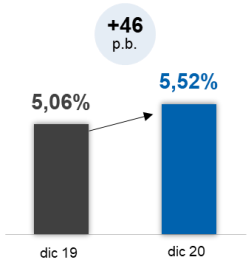
IBERCAJA BANCO

100% PROPIEDAD DE IBERCAJA

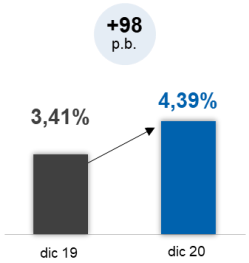
IBERCAJA GESTIÓN	Gestora de IIC	Patrimonio **15,2 bn €**	Cuota de mdo **5,5%**	#7
IBERCAJA PENSIÓN	Gestora de planes de pensiones	Patrimonio **7,0 bn €**	Cuota de mdo **5,9%**	#5
IBERCAJA VIDA	Aseguradora de Vida	Provisiones técnicas **7,0bn €**	Cuota de mdo **3,6%**	#7
IBERCAJA LEASING	Leasing & Renting	Inversión viva **0,6 bn€**	Cuota de mdo **2,8%**	#10
IBERCAJA MEDIACIÓN	Intermediación de seguros	Primas **0,3bn €**	Alianza con Caser	caser seguros

A PESAR DEL COMPLICACO CONTEXTO, IBERCAJA LOGRA AVANCES DE CUOTA DE MERCADO EN SEGMENTOS CLAVE:

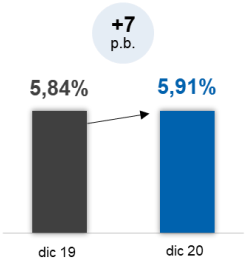
FONDOS DE INVERSIÓN



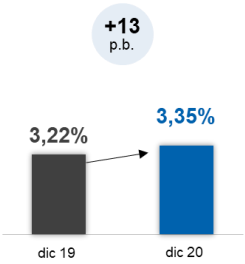
PRIMAS SEGUROS DE VIDA



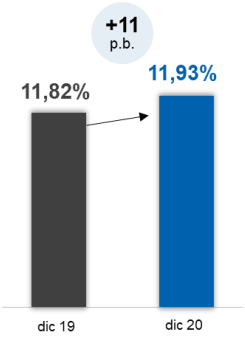
PLANES DE PENSIONES



PLANES DE PENSIONES **INDIVIDUALES**



PLANES DE PENSIONES **EMPLEO**



GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA

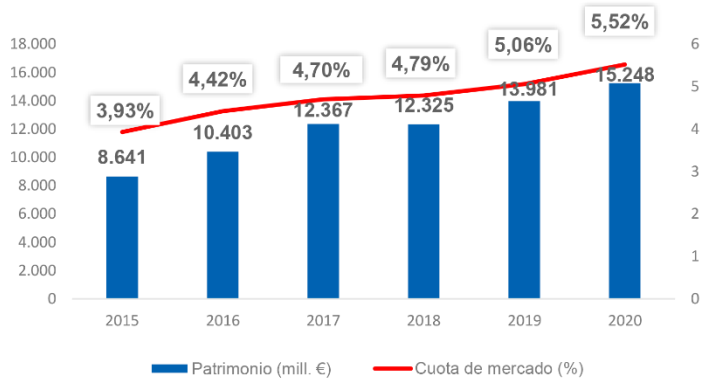
Ibercaja Gestión, SGIIC, S.A. es la sociedad gestora de fondos de inversión del Grupo.

El **patrimonio administrado por Ibercaja Gestión**, **15.248 millones de euros**, aumenta el 9,1% vs. 0% sector. A este avance, el segundo entre las diez mayores gestoras de nuestro país, han contribuido la actividad comercial del Banco y la rápida recuperación que han tenido las carteras de fondos, tras las fuertes caídas vividas en los mercados en el mes de marzo.

- Las **aportaciones netas**, 1.167 millones de euros, son más de un 50% superiores a las de 2019, siendo la segunda Entidad con mejores cifras de captaciones en España a lo largo de este ejercicio.
- La **rentabilidad media ponderada** es del 1,80%, frente al 1,04% del sector. El 70% de los fondos administrados por Ibercaja Gestión finaliza el ejercicio con rentabilidades positivas.

La **cuota de mercado**, **5,52%** (fuente: INVERCO), alcanza un nuevo récord al sumar **46 puntos básicos** desde diciembre anterior. En los últimos cinco años la participación de la gestora en la industria de fondos de inversión crece 159 puntos básicos. La Compañía se consolida en la **séptima posición del ranking sectorial.**

EVOLUCIÓN PATRIMONIO Y CUOTA DE MERCADO EN FONDOS DE INVERSIÓN:



Ibercaja Gestión dispone de 100 fondos adaptados a cualquier coyuntura de mercado y a cada inversor. Adicionalmente, gestiona 11 SICAVs en España con un volumen de 63 millones de euros y una, Ibercaja Global Internacional, destinada a clientes de banca privada y domiciliada en Luxemburgo, con un patrimonio que roza los 40 millones de euros.

La **apuesta por la inversión socialmente responsable** se refleja en las **entradas netas, superiores a 165 millones de euros**, que han recibido los fondos: Ibercaja Sostenible y Solidario e Ibercaja Megatrends. Esta inversión además de aportar notables rentabilidades a los partícipes les convierte en inversores en fondos que consideran criterios sociales, medio ambientales y de gobernanza en la selección de activos e impulsan las mejores prácticas empresariales.

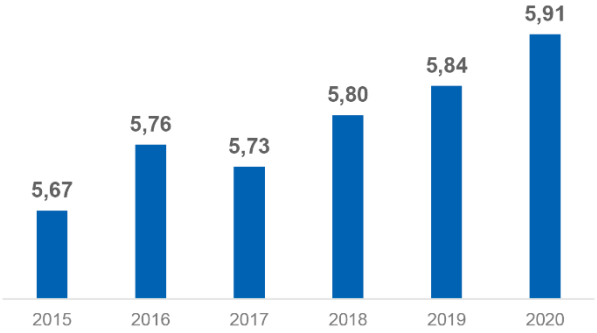
En la edición de 2020 de los **premios Expansión-AllFunds Bank**, Ibercaja Gestión ha sido finalista en las categorías de “Mejor Gestora Nacional”, “Mejor Gestora de Renta Fija”, “Mejor Gestora de Asset Allocation” y “Mejor Gestora de Renta Variable”.

GESTIÓN DE PLANES DE PENSIONES

Ibercaja Pensión, EGFP, S.A. es la sociedad del Grupo que tiene por objeto la gestión de planes de pensiones en sus diferentes modalidades. La compañía es firmante de los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas y miembro fundador de Spainsif, foro español de la Inversión Socialmente Responsable.

El **patrimonio gestionado** al finalizar el año, **7.010 millones de euros**, es un 3,2% mayor que el registrado en 2019 (sector 1,8%). La **cuota de mercado** alcanza el máximo histórico, **5,91%**, tras sumar **7 puntos básicos en el ejercicio**, y la Gestora conserva la **quinta posición** en el ranking sectorial (fuente: INVERCO).

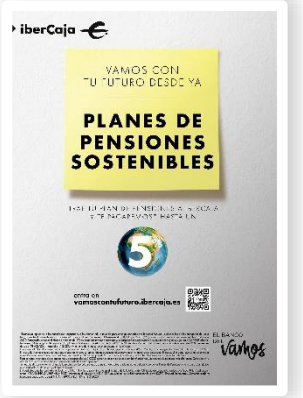
EVOLUCIÓN CUOTA DE MERCADO EN PLANES DE PENSIONES:



El ahorro administrado en **planes de pensiones del sistema individual** aumenta un 6,9% hasta 2.751 millones de euros, muy por encima de la variación experimentada por el sector (+2,7%). Las aportaciones de clientes han totalizado 176 millones de euros, un 10,9% más que en 2019, superando el incremento del conjunto de la industria, que ha sido del 6,8%. La **cuota de mercado**, **3,35%**, avanza **13 puntos básicos** desde diciembre de 2019, subiendo la compañía a la **séptima posición en el ranking sectorial** (fuente: INVERCO). El número de clientes titulares de planes individuales se incrementa en 6.361 llegando a un total de 204.826.

El patrimonio gestionado en **planes de empleo** asciende a 4.258 millones de euros, un 0,9% más que en 2019 (sector -0,1%). La **cuota de mercado**, **11,93%**, suma **11 puntos básicos** y la Sociedad se consolida en el **tercer puesto** entre las gestoras españolas (fuente: INVERCO). La cifra de partícipes en este sistema alcanza los 69.000 a través de 15 planes. Ibercaja Pensión administra dos de los diez planes de mayor volumen del país.

La creciente preocupación de la sociedad por un **futuro más sostenible** ha adquirido especial importancia a raíz de la pandemia. Ibercaja Pensión, como entidad comprometida con el desarrollo sostenible, ha **ampliado la gama de productos de este perfil** con la incorporación del nuevo PIP Confianza Sostenible de renta fija mixta que se suma a los ya existentes PIP Europa Sostenible (renta variable) y PIP Sostenible y Solidario (renta variable mixta). **Esta categoría de planes concentra el 26% de las aportaciones del año y el 12% del patrimonio en planes individuales**.



Ibercaja Pensión ha obtenido por cuarta ocasión el premio a la **"Mejor Gestora Nacional de Fondos de Pensiones"** otorgado por **Expansión-AllFunds Bank**. Asimismo, el PIP Sostenible y Solidario ha resultado finalista como "Mejor Fondo Solidario" en la citada edición.

ACTIVIDAD ASEGURADORA

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. La Entidad produce seguros de vida ahorro y vida riesgo, que intermedia a través de Ibercaja Mediación, y distribuye mediante la red comercial de Ibercaja Banco.

- **Ibercaja Mediación de Seguros S.A.U.,** está dedicada a la intermediación de seguros generales. Comercializa, a través de la red de oficinas del Banco, seguros de riesgo y ahorro jubilación para particulares y empresas. La Entidad cuenta con una alianza estratégica con Caser en el ámbito de seguros no vida.

SEGUROS DE VIDA AHORRO

Las **provisiones de seguros de vida ahorro**, **6.863 millones**, han disminuido un 5,6% impactadas por el entorno de bajos tipos de interés. Los seguros de ahorro sistemático, 3.417 millones, representan el 50% del volumen gestionado. Las rentas vitalicias y temporales, con un peso en el total del 30%, alcanzan los 2.074 millones de euros. 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 saldo actual es de 850 millones de euros, con un incremento en el ejercicio de 536 millones.

SEGUROS DE RIESGO

Las **primas de seguros de riesgo**, **276 millones**, son similares a las del ejercicio anterior.

- Las **primas de seguros de no vida**, **200 millones**, aumentan el 0,9% y el número de pólizas se eleva a 627.158. El impulso de la actividad es el resultado del esfuerzo comercial y la alianza con Caser para la distribución a través de la red de oficinas de esta clase de seguros. La cuota de mercado en primas de seguros de no vida, 0,54%, se mantiene estable respecto a la de 2019 (fuente: elaboración propia a partir de datos publicados por ICEA).

  Los avances por ramos de seguros más destacados corresponden a decesos (+3,0%), multirriesgos (+2,2%) y salud (+2,1%). En 2020 se ha iniciado la comercialización del seguro “Coche x Coche”, que ofrece el remplazo del vehículo asegurado por otro de similares características en el caso de pérdida total, y el seguro de alquiler, destinado a proteger los intereses de los propietarios de viviendas arrendadas.

  En 2020 se ha llevado a cabo una novación del contrato de distribución suscrito con Caser por el cual se ha fijado un nuevo plan de negocio para el periodo 2020-2029.

- Las **primas por seguros de vida riesgo** disminuyen un 2,7% hasta los **76 millones**. Ibercaja Vida es el principal soporte de esta clase de seguros dentro del “Proyecto Risk”. La cuota de mercado del Grupo en primas devengadas asciende al 2,05%. (fuente: elaboración propia a partir de datos publicados por ICEA).

El esfuerzo de Ibercaja Vida en un año excepcionalmente complicado ha hecho que las **primas devengadas en el total seguros de vida** lleguen a **958 millones**. El incremento (+2,1%) contrasta con la importante caída sufrida por el sector (-20,7%). De esta forma, la cuota de mercado ha pasado del 3,41% en diciembre de 2019 al 4,39% actual, avanzando hasta el cuarto puesto en el ranking sectorial (fuente: ICEA).

La **ratio de solvencia de Ibercaja Vida** se sitúa en el **220,5%,** superando holgadamente el límite legal fijado del 100%.

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, profesionales y particulares financien sus inversiones en activos fijos y dispongan de bienes en arrendamiento operativo.

El **riesgo vivo**, **561 millones**, cede un 9,3% (sector -9,4%). La **participación en el mercado**, **2,85%,** suma **1 punto básico** (fuente: Asociación Española de Leasing). El **importe de las formalizaciones** es de **186 millones de euros** y la **cuota** de éstas sobre el sector llega al **3,47%**. Del global de nuevas operaciones, el 55% se ha destinado a la financiación de vehículos no industriales, el 22% a vehículos industriales, el 16% a maquinaria, el 3% a equipos informáticos y el resto (4%) a inmuebles, mobiliario y otras instalaciones. Cabe destacar que, aproximadamente **cuatro de cada diez operaciones formalizadas, han correspondido al negocio de renting de vehículos.**

La ratio de morosidad de Ibercaja Leasing y Financiación S.A., 2,65%, es sensiblemente inferior a la media de los establecimientos financieros de crédito (6,64% a noviembre). A su vez, la tasa de cobertura representa el 68% de los saldos dudosos.

El compromiso de la Compañía con el cuidado del medioambiente se manifiesta en la financiación de placas solares, a través de operaciones de arrendamiento financiero, y de medios de transporte que fomentan la movilidad sostenible como vehículos eléctricos, híbridos y patinetes eléctricos. La **flota de vehículos en renting** es de **4.303 unidades**, de los que más del 55% están considerados como ecológicos por sus bajas emisiones de CO2.

iberCaja

5 INFORMACIÓN RELEVANTE DEL GRUPO IBERCAJA: PRINCIPALES MAGNITUDES

EL BANCO DEL vamos

5.1 Aspectos más relevantes del periodo en el Grupo Ibercaja

102-10, 103-1, 103-2

EN UN CONTEXTO DOMINADO POR LA CRISIS DEL COVID-19 Y SUS CONSECUENCIAS ECONÓMICAS, SE HA EVIDENCIADO LA FORTALEZA DEL GRUPO Y SU COMPROMISO CON LA SOCIEDAD.

Ibercaja ha logrado un elevado nivel de actividad comercial sobreponiéndose a las dificultades del entorno. Destaca el crecimiento en segmentos clave para la estrategia de negocio del banco como los fondos de inversión y planes de pensiones, cuyas cuotas de mercado escalan a máximos históricos.

- El crecimiento en gestión de activos y seguros de vida del 4,9%, a pesar del complicado entorno de mercado, unido al de los depósitos (+10,4%), permite que los **recursos minoristas** crezcan un **7,9%.**
- Las **captaciones netas en fondos de inversión**, 1.167 millones, impulsan la cuota de mercado hasta el 5,52%, lo que supone **46 puntos básicos** más que en diciembre pasado. Asimismo, en **planes de pensiones** la participación en el mercado, 5,91%, se amplía **7 puntos básicos.** La cuota de mercado combinada en gestión de activos y seguros de vida alcanza el 5,0%.
- Las **formalizaciones de crédito**, **6.424 millones**, han tenido un notable incremento al crecer un 18,2% sobre las de 2019. Las destinadas a **actividades productivas no inmobiliarias**, 3.762 millones, aumentan un **32,0%**, en respuesta a las necesidades de financiación de pymes y autónomos. Las nuevas operaciones para **adquisición de vivienda** mantienen también un **buen ritmo**, con un avance del **25,6%**, que ha permitido a la Entidad ganar cuota de mercado en este segmento.
- La **estrategia de digitalización** ha sido decisiva en las excepcionales circunstancias del año haciendo posible la atención a los clientes sin menoscabo de la calidad del servicio. El total de **clientes digitales** crece un 10,0% en el año, hasta los 842.486, gracias al aumento de usuarios de la App móvil (+20,7%) y de Ibercaja Pay (+148,4%), y el **76% de las transacciones** se realizan ya por canales digitales, frente al 72% a finales de 2019. A su vez, el 8,5% de las hipotecas formalizadas a partir del segundo trimestre y el 75% de las operaciones de crédito al consumo se han realizado por medio de dispositivos digitales.

La generación de resultados ha estado condicionada el entorno de tipos de interés negativos, la dotación para cubrir el potencial impacto económico de la pandemia en la cartera de crédito y los gastos extraordinarios asociados al ERE pactado con los representantes sindicales.

- El **margen de intereses** acusa la **repreciación de la cartera de crédito** debida al descenso de la curva de tipos y la **menor aportación de la cartera de deuda**. Mientras, las **comisiones** decrecen por la recesión económica y la evolución de los mercados financieros.
- Los **gastos de explotación sin extraordinarios** caen un **5,4%,** a consecuencia del descenso de los gastos de personal y de los otros gastos generales de administración, fruto del esfuerzo que la Entidad está desarrollando en la digitalización y racionalización de procesos.
- En diciembre Ibercaja suscribió con los representantes de los trabajadores un **Expediente de Regulación de Empleo** al que se pueden adherir hasta un máximo de 750 personas. Las salidas de los empleados serán escalonadas hasta junio de 2022. El plan de bajas indemnizadas ha supuesto un **gasto extraordinario de 151 millones de euros**. Esta iniciativa, tendente a racionalizar la estructura de costes, se enmarca dentro del objetivo estratégico de mejora de la eficiencia y productividad del Grupo.
- El Banco ha dotado en el ejercicio **90 millones de euros** por riesgo de crédito destinados a cubrir las posibles contingencias económicas derivadas del COVID-19. El **coste del riesgo** llega a **71 puntos básicos** y aislando el saneamiento extraordinario se reduce a **43 puntos básicos**.
- Sin considerar la dotación extraordinaria por COVID-19 el beneficio antes de impuestos llega a 143 millones, aumentando un 11,5% en relación al obtenido en 2019.

La reducción de los activos improductivos ha seguido mejorando el perfil de riesgo del Grupo, lo que junto al fortalecimiento de las ratios de solvencia, sitúan a Ibercaja en una posición favorable para afrontar con éxito el inesperado cambio del escenario económico.

- Los **activos dudosos** disminuyen un **21,7%, frente al 2,7% del sector** (última información a noviembre), cayendo la tasa de mora 76 puntos básicos para situarse en el **3,2%.**
- El **conjunto de la exposición problemática, dudosos y activos adjudicados**, se reduce 286 millones. El **índice de activos problemáticos**, **5,1%,** cede 71 puntos básicos desde diciembre anterior. El **grado de cobertura** de estos activos, **62,2%,** se eleva 10,6 puntos porcentuales por las dotaciones extraordinarias realizadas en el año.
- La **ratio CET1 fully loaded**, 12,59%, anota un **avance de 124 puntos básicos**, mientras que el índice de capital total asciende al 17,26% (+181 p.b. vs. diciembre de 2019), superando con holgura, en ambos casos, los requerimientos PRES 2020.

- El Banco alcanza los objetivos estratégicos referentes a ratios de solvencia, reducción de NPAs y nivel de cobertura de activos problemáticos marcados en el Plan Estratégico 2018-2020.
- El Grupo disfruta de una **sólida estructura de financiación** basada en los depósitos de clientes minoristas que constituyen el **78,4%** de la financiación ajena, de modo que la ratio crédito sobre financiación minorista (LTD) está por debajo del 100%. La **liquidez disponible** supone el **25,6% del balance** y cubre ampliamente la totalidad de los vencimientos de la deuda mayorista.

Datos relevantes

CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS Y %

BALANCE	31/12/2020	31/12/2019	Var. %
Activo total	58.401	55.422	5,4
Préstamos y anticipos a la clientela brutos	31.590	32.563	(3,0)
Cartera de crédito sana ex adquisición temporal de activos	28.956	29.654	(2,4)
Total recursos minoristas	65.411	60.643	7,9
Patrimonio neto	3.218	3.241	(0,7)
Volumen de negocio minorista	94.367	90.297	4,5

RESULTADOS	31/12/2020	31/12/2019	Var. %
Margen de intereses	534	547	(2,5)
Margen bruto	1.002	927	8,1
Resultado antes de saneamientos	283	326	(13,2)
Resultado atribuido a la entidad dominante	24	84	(71,9)

EFICIENCIA Y RENTABILIDAD	31/12/2020	31/12/2019	Variación
Ratio de eficiencia recurrente (gastos ordinarios / Ingresos recurrentes)	62,5	63,7	(1,2) p.p.
ROA (resultado atribuido a la entidad dominante / activo total medio)	0,04	0,16	(0,12) p.p.
RORWA (resultado atribuido a la entidad dominante / APR)	0,1	0,4	(0,3) p.p.
ROE (resultado atribuido entidad dominante / fondos propios medios)	0,8	3,0	(2,2) p.p.
ROTE (resultado atribuido a la entidad dominante / FP tangibles medios)	0,9	3,2	(2,3) p.p.

GESTIÓN DEL RIESGO	31/12/2020	31/12/2019	Variación
Saldos dudosos (préstamos y anticipos a la clientela)	1.013	1.293	(21,7%)
Ratio de morosidad de préstamos y anticipos a la clientela (%)	3,2	4,0	(0,8) p.p.
Ratio de activos problemáticos (%)	5,1	5,8	(0,7) p.p.
Cobertura de los riesgos dudosos	647	644	0,5%
Tasa de cobertura de los riesgos dudosos (%)	63,9	49,8	14,1 p.p.
Tasa de cobertura de la exposición problemática (%)	62,2	51,6	10,6 p.p.

LIQUIDEZ	31/12/2020	31/12/2019	Variación
Activos líquidos / activo total	25,6	20,7	4,9 p.p.
Ratio crédito / financiación minorista (LTD)	81,1	92,5	(11,4) p.p.
Ratio LCR (%)	468,1	307,1	161,0 p.p.
Ratio NSFR (%)	151,5	131,4	20,1 p.p.

SOLVENCIA	31/12/2020	31/12/2019	Variación
CET1 phased in (%)	13,62	12,27	1,35 p.p.
Coeficiente de solvencia phased in (%)	18,27	16,36	1,91 p.p.
Ratio de apalancamiento phased in (%)	6,26	5,85	0,41 p.p.
CET1 fully loaded (%)	12,59	11,35	1,24 p.p.
Capital total fully loaded (%)	17,26	15,45	1,81 p.p.
Ratio de apalancamiento fully loaded (%)	5,85	5,48	0,37 p.p

INFORMACIÓN ADICIONAL	31/12/2020	31/12/2019	Var. %
Nº empleados Grupo	5.307	5.304	0,1
Nº oficinas	1.031	1.084	(4,9)

5.2 Análisis de las principales magnitudes del balance

102-7, 103-1, 103-2

IMPORTANTE AVANCE DE LOS RECURSOS MINORISTAS MIENTRAS SE REFUERZAN LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ACTIVOS EN UN ESCENARIO DE CRISIS.

Principales epígrafes balance consolidado:

	CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS			
	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
Efectivo y entidades de crédito	7.884	4.573	3.311	72,4
Préstamos y anticipos a la clientela	30.942	31.919	(977)	(3,1)
Cartera de valores	16.465	15.787	678	4,3
Activos tangibles	961	984	(23)	(2,3)
Activos intangibles	237	213	25	11,5
Resto de activos	1.911	1.947	(36)	(1,8)
Total activo	**58.401**	**55.422**	**2.979**	**5,4**
Depósitos de entidades de crédito y bancos centrales	6.579	5.933	646	10,9
Depósitos de la clientela	37.881	34.925	2.957	8,5
Valores representativos de deuda emitidos	1.341	1.480	(140)	(9,4)
Pasivos por contratos de seguros	7.522	7.785	(263)	(3,4)
Provisiones	393	316	77	24,5
Resto de pasivos	1.466	1.742	(276)	(15,8)
Total pasivo	**55.182**	**52.181**	**3.001**	**5,8**
Patrimonio neto	**3.218**	**3.241**	**(23)**	**(0,7)**
Total pasivo y patrimonio neto	**58.401**	**55.422**	**2.979**	**5,4**

Activo

Los **activos totales** del balance consolidado suman **58.401 millones de euros**, un 5,4% más que al cierre de 2019.

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 **30.942 millones**, un 3,1% menos que al finalizar 2019. En términos brutos, es decir sin correcciones de valor por deterioro de activos y otros deterioros, la cartera crediticia se sitúa en 31.590 millones. La inversión sana, excluyendo los activos morosos y la adquisición temporal de activos, 28.956 millones, cede el 2,4%.

Las **formalizaciones de préstamos y créditos totalizan 6.424 millones,** un 18,2% más que en 2019, con un claro protagonismo de la financiación a actividades productivas no inmobiliarias (+32,0%), que representa el 59% del total, impulsada por la concesión de líneas de crédito ICO con aval del Estado. Los préstamos destinados a la adquisición de vivienda de particulares alcanzan el 22% de la nueva producción, con un incremento del 25,6% en el ejercicio. En este segmento de vivienda destaca la concesión de hipotecas a tipo fijo, que pasa de significar poco más del 40% del total en 2019 al 80% actual. Este salto es consecuencia de una oferta atractiva que ha permitido ganar 78 puntos básicos de cuota de mercado de nueva producción en doce meses. Atendiendo a mercados geográficos, la Zona Tradicional y Madrid concentran el 37% y 30% respectivamente de lo concedido en el año, mientras que un 18% corresponde al Arco Mediterráneo. Adicionalmente, las **formalizaciones de crédito circulante** para empresas suman **6.441 millones**.

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

	CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS			
	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
Crédito a hogares	20.383	20.524	(141)	(0,7)
Vivienda	18.615	18.932	(317)	(1,7)
Consumo y otros	1.768	1.592	176	11,1
Crédito a empresas	7.498	7.718	(221)	(2,9)
Promoción inmobiliaria	941	1.058	(117)	(11,1)
Actividades productivas no inmobiliarias	6.557	6.661	(104)	(1,6)
Sector público y otros	1.075	1.412	(337)	(23,9)
Préstamos brutos ex deteriorados y ATAs	**28.956**	**29.654**	**(699)**	**(2,4)**
Adquisición temporal de activos	1.621	1.616	5	0,3
Activos deteriorados	1.013	1.293	(280)	(21,7)
Préstamos y anticipos a la clientela brutos	**31.590**	**32.563**	**(974)**	**(3,0)**
Pérdidas por deterioro y otros	(647)	(644)	(3)	(0,5)
Préstamos y anticipos a la clientela	**30.942**	**31.919**	**(977)**	**(3,1)**

El **crédito en situación normal destinado a actividades productivas** asciende a 7.498 millones, anotando un decremento del 2,9%. Dentro de este segmento, la **financiación a actividades productivas no inmobiliarias** desciende un 1,6%, por la pérdida, en el cuarto trimestre, del impulso inicial de las formalizaciones de préstamos ICO, así como por la contracción del crédito circulante y leasing, a causa de la caída de la actividad y de la inversión en un buen número de empresas. El **crédito a hogares** cede un 0,7%. Su principal componente, **los préstamos para adquisición de vivienda**, retrocede el 1,7%. El importante avance de la nueva producción del 25,6% es insuficiente para contrarrestar los vencimientos naturales de la cartera. A su vez, el crédito al consumo y otra financiación a hogares, con un peso limitado en el conjunto de la inversión, avanza el 11,1%, por el efecto de los anticipos a pensionistas, mientras descienden los préstamos al consumo.

Los **indicadores de la calidad de los activos** **evolucionan de forma favorable**. Los activos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela, 1.013 millones, disminuyen un 21,7% por el menor ritmo de entradas respecto a un año antes. Esta contracción ha sido significativamente mayor que la del sector (-2,7% con la última información del Banco de España a noviembre). La tasa de mora, 3,2%, cae 76 puntos básicos en relación al cierre de 2019. El índice de adquisición de vivienda, la mayor exposición dentro de la cartera del Grupo, es del 2,3%, y sus dudosos, con una menor pérdida esperada por las garantías asociadas, representan el 43% del total de activos deteriorados, frente al 29% en el sector. El grado de cobertura de la exposición morosa sube más de 14 puntos porcentuales hasta el 63,9%.

INDICADORES DE CALIDAD DE ACTIVOS (DUDOSIDAD, ACTIVOS ADJUDICADOS Y COBERTURAS):

	MILLONES DE EUROS Y %	
	31/12/2020	**31/12/2019**
Activos dudosos préstamos y anticipos a la clientela	1.013	1.293
Préstamos y anticipos a la clientela bruto	31.590	32.563
Tasa de morosidad de préstamos y anticipos a la clientela (%)	**3,2**	**4,0**
Activos problemáticos (dudosos préstamos y anticipos a la clientela + adjudicados)	1.632	1.918
Exposición (préstamos y anticipos clientela + act. adjudicados)	32.209	33.188
Índice de activos problemáticos (%)	**5,1**	**5,8**
Activos dudosos préstamos y anticipos a la clientela	1.013	1.293
Cobertura de los riesgos dudosos	647	644
Tasa de cobertura riesgos dudosos (%)	**63,9**	**49,8**
Activos adjudicados (valor contable bruto)	620	625
Cobertura de los activos adjudicados	367	346
Tasa de cobertura de los activos adjudicados (%)	**59,3**	**55,4**
Activos problemáticos (dudosos préstamos y anticipos a la clientela + adjudicados)	1.632	1.918
Cobertura de los activos problemáticos	1.014	990
Tasa de cobertura de los activos problemáticos (%)	**62,2**	**51,6**
Activos problemáticos (dudosos préstamos y anticipos a la clientela + adjudicados)	1.632	1.918
Fondos propios y coberturas activos problemáticos	3.875	3.812
Ratio Texas (%)	**42,1**	**50,3**

La **cartera de inmuebles adjudicados**, contabilizados en los epígrafes del balance inversiones inmobiliarias, existencias y activos no corrientes en venta, totaliza **620 millones** brutos, un 0,9% menos que al finalizar 2019. Aunque las entradas han descendido (-1,9%), las ventas se han frenado en línea con la paralización de la economía y del mercado de la vivienda. La cobertura de estos activos inmobiliarios aumenta casi 4 puntos porcentuales hasta el 59,3%, alcanzando la asociada al suelo el 65,8%. El valor neto de los activos adjudicados, 252 millones, representa únicamente el 0,4% del balance.

Los **activos problemáticos**, **1.632 millones**, suma de dudosos de préstamos y anticipos a la clientela e inmuebles adjudicados, caen 286 millones o el 14,9% en términos relativos. Deducidas las coberturas, suponen el 1,1% del activo. El índice de activos problemáticos, 5,1%, se minora 71 puntos básicos y el grado de cobertura asciende al 62,2%, lo que supone 10,5 puntos porcentuales más que a diciembre pasado. La ratio Texas, que relaciona los activos problemáticos con los fondos propios y coberturas, desciende hasta el 42,1%, mejorando 8,2 puntos porcentuales en los últimos doce meses.

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 **737 millones**, un 25,5% menos que a cierre de 2019 y suponen el 2,3% de los préstamos y anticipos a la clientela brutos. El 67,5% de los créditos refinanciados están clasificados como dudosos y su grado de cobertura es del 38,4%.

La **cartera de valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas del Grupo** suma **16.465 millones de euros**, de la que 7.556 millones están afectos a la actividad aseguradora.

La **cartera afecta a la actividad bancaria**, 8.909 millones, se incrementa 637 millones durante el año.

- La cartera ALCO administrada por la matriz, 8.439 millones, aumenta 714 millones. Está compuesta por bonos de bajo riesgo, principalmente deuda pública española (63%) y bonos de la Sareb (20%), con una duración media, incluidas coberturas, de 3,9 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. Según la clasificación contable, casi el 99% de estos activos financieros están clasificados a coste amortizado. En el ejercicio la Entidad ha realizado una operación de venta de títulos de deuda pública nacional clasificados a coste amortizado por valor nominal de 1.382 millones de euros. El resultado obtenido contabilizado en el epígrafe de “Resultado de operaciones financieras” asciende a 115 millones. La operación se ha efectuado como respuesta a las circunstancias extraordinarias de la pandemia y la magnitud de los retos planteados.

- La renta variable, 430 millones, comprende participaciones en empresas no cotizadas de sectores estratégicos para el Banco o para el desarrollo territorial de las regiones en las que opera la Entidad junto a acciones cotizadas de compañías domésticas y extranjeras. En el año se ha reducido 50 millones, principalmente por la venta de una participación en el 4,45% del capital de Caser.

La **cartera adscrita a la actividad aseguradora** asciende a 7.556 millones, con un aumento de 41 millones.

- La renta fija, 6.702 millones, principalmente deuda pública española y de entidades de crédito, decrece 501 millones. Estos activos están mayoritariamente clasificados como "activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global".

- La renta variable, 855 millones, aumenta 542 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) contabilizados por su valor razonable.

DETALLE DE CARTERA DE VALORES:

POR CLASIFICACIÓN CONTABLE	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**852**	**364**	**488**	**134,3**
Valores representativos de deuda	28	79	(51)	(64,4)
Instrumentos de patrimonio	824	285	539	189,3
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	**9**	**9**	**0**	**(3,8)**
Valores representativos de deuda	9	9	0	(3,8)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**7.023**	**8.086**	**(1.063)**	**(13,1)**
Valores representativos de deuda	6.669	7.689	(1.019)	(13,3)
Instrumentos de patrimonio	354	398	(44)	(11,0)
Activos financieros a coste amortizado	**8.474**	**7.218**	**1.256**	**17,4**
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	**107**	**110**	**(3)**	**(3,0)**
Total cartera de valores	**16.465**	**15.787**	**678**	**4,3**

POR RAMA DE ACTIVIDAD	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
Actividad Bancaria	**8.909**	**8.272**	**637**	**7,7**
De la que renta fija / cartera ALCO	8.439	7.725	714	9,3
De la que renta variable	430	480	(50)	(10,5)
Actividad aseguradora	**7.556**	**7.515**	**41**	**0,5**
De la que cartera renta fija	6.702	7.203	(501)	(7,0)
De la que renta variable	855	312	542	173,7
Total cartera de valores	**16.465**	**15.787**	**678**	**4,3**

El **saldo activo en bancos centrales, entidades de crédito y efectivo**, **7.884 millones**, aumenta 3.311 millones, concentrados mayoritariamente en el epígrafe saldos en efectivo en bancos centrales. Este incremento obedece a la financiación obtenida del BCE, tras participar en la TLTRO III, y a la mayor liquidez derivada del crecimiento de los depósitos minoristas.

Las **posiciones pasivas en bancos centrales y entidades de crédito** ascienden a **6.579 millones**, 646 millones más que en diciembre de 2019. La **financiación procedente del BCE**, 5.371 millones, aumenta 3.742 millones movimiento que se explica por el vencimiento de la financiación correspondiente al programa TLTRO II (1.650 millones) y la adjudicación de 5.400 millones en la subasta de TLTRO III de junio de 2020. Los depósitos de entidades de crédito, 1.208 millones, disminuyen 3.096 millones, principalmente a consecuencia del vencimiento de las operaciones a corto plazo en el mercado monetario realizadas en diciembre de 2019.

DETALLE DE EFECTIVO Y ENTIDADES DE CRÉDITO ACTIVO Y DEPÓSITOS DE ENTIDADES DE CRÉDITO Y BANCOS CENTRALES:

CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS

	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros vista	7.573	3.929	3.643	92,7
Entidades de crédito (AF a coste amortizado)	312	644	(332)	(51,6)
Efectivo y entidades de crédito	**7.884**	**4.573**	**3.311**	**72,4**
Depósitos de bancos centrales	5.371	1.629	3.742	229,7
Depósitos de entidades de crédito	1.208	4.304	(3.096)	(71,9)
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	**6.579**	**5.933**	**646**	**10,9**

Los **activos tangibles** suman **961 millones**, con un decremento en el ejercicio del 2,3%, originado básicamente por la disminución de inversiones inmobiliarias e inmovilizado material de uso propio. Los **activos intangibles**, **237 millones**, comprenden el fondo de comercio, otros conceptos generados en la adquisición de Caja3 y aplicaciones informáticas. El incremento del 11,5% interanual responde a la inversión en proyectos estratégicos derivados del Plan+ 2020.

Los **activos por impuestos** totalizan **1.345 millones** y, dentro de ellos, los activos monetizables, cuya recuperabilidad no depende de ganancias fiscales futuras, ascienden a 629 millones de euros.

Pasivo y patrimonio neto

Los **depósitos de la clientela**, **37.881 millones**, aumentan 2.957 millones o el 8,5% en términos relativos. Los depósitos minoristas, ahorro vista e imposiciones a plazo tradicionales sin cédulas hipotecarias ni cesión temporal de activos, crecen el 10,4% interanual compensando ampliamente el vencimiento, 217 millones, de cédulas hipotecarias singulares. La incertidumbre generada por la crisis sanitaria y la contracción del consumo han impulsado el ahorro de las familias. A la vez, las empresas, aprovechando las líneas de avales ICO, han hecho acopio de liquidez, para afrontar las consecuencias de la paralización de la actividad y el deterioro de la demanda. Los depósitos más líquidos, cuentas a la vista, crecen 4.505 millones o el 15,8%, fruto del referido aumento de la propensión al ahorro y el trasvase, 1.112 millones, desde las imposiciones a plazo tradicionales, que descienden el 26,1%, a causa de su reducida rentabilidad acorde con la evolución de los tipos de interés de mercado.

Los **valores representativos de deuda emitidos**, **1.341 millones**, descienden 140 millones, por el vencimiento de cedulas hipotecarias (87 millones en valor nominal) y pasivos de titulización (51 millones en valor nominal). En enero Ibercaja efectuó una oferta de recompra a los tenedores de la emisión de deuda subordinada realizada en 2015. Al mismo tiempo, realizó una nueva emisión de 500 millones con vencimiento previsto el 23 de julio de 2030 a un coste inicial, 2,75%, menor al de la emisión de 2015. Los nuevos bonos computan como instrumentos de capital de nivel 2 (Tier 2) a efectos de los requisitos de fondos propios, conforme al Reglamento (UE) 575/2013, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión.

Los **pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro**, **7.522 millones**, disminuyen el 3,4% a consecuencia del impacto negativo de los bajos tipos de interés en la evolución de los seguros de vida ahorro.

Los **recursos minoristas de clientes**, **65.411 millones**, aumentan el 7,9%. Al crecimiento de los depósitos minoristas señalado anteriormente se ha unido el de los activos bajo gestión y seguros que, con un peso en el total del 45%, se elevan el 4,9% impulsados 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.

DETALLE DEL TOTAL RECURSOS MINORISTAS:

CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS

	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
Depósitos minoristas	36.165	32.772	3.393	10,4
Depósitos a la vista	33.014	28.509	4.505	15,8
Depósitos a plazo (sin cédulas hipotecarias)	3.151	4.263	(1.112)	(26,1)
Gestión de activos y seguros	29.246	27.870	1.375	4,9
Total recursos minoristas	**65.411**	**60.643**	**4.768**	**7,9**

Las **provisiones** del pasivo del balance, **393 millones**, están compuestas por fondos para pensiones y obligaciones similares, gastos de carácter laboral pendientes de desembolso y otras provisiones. Las nuevas dotaciones realizadas (principalmente el coste laboral asociado al Expediente de Regulación de Empleo acordado con una mayoría de la representación de los trabajadores en diciembre), la utilización de saldos procedentes de ejercicios anteriores y la reversión por prescripción de contingencias asociadas a costes laborales dan lugar a una variación neta del saldo de 77 millones.

El **patrimonio neto** totaliza **3.218 millones**, lo que supone 23 millones menos que a cierre de 2019. El crecimiento de los fondos propios en 22 millones compensa solo parcialmente la disminución en 44 millones del epígrafe otro resultado global acumulado, debido al decremento de las plusvalías latentes, vinculadas a instrumentos de capital y valores representativos de deuda.

5.3 Cuenta de resultados

103-1, 103-2

IBERCAJA DESTINA 90 MILLONES A CUBRIR POSIBLES CONTINGENCIAS DERIVADAS DEL COVID-19.

Principales epígrafes de la cuenta de resultados:

	CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS			VARIACIÓN	% ATM (*)	
	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN	%	DIC-20	DIC-19
Margen de intereses	**534**	**547**	**(14)**	**(2,5)**	**0,96**	**1,04**
Comisiones netas y diferencias de cambio	375	395	(20)	(5,0)	0,68	0,75
Resultado de operaciones financieras	119	7	112	-	0,21	0,01
Otros resultados de explotación	(26)	(23)	(3)	(15,1)	(0,05)	(0,04)
Otros productos/cargas explotación	(32)	(36)	4	10,9	(0,06)	(0,07)
Dividendos	5	13	(7)	(58,8)	0,01	0,02
Resultado método participación	1	0	0	34,3	0,00	0,00
Margen bruto	**1.002**	**927**	**75**	**8,1**	**1,81**	**1,76**
Gastos de explotación	719	600	118	19,7	1,30	1,14
. de los que: gastos recurrentes	567	600	(33)	(5,4)	1,02	1,14
Resultado antes de saneamientos	**283**	**326**	**(43)**	**(13,2)**	**0,51**	**0,62**
Provisiones, deterioros y otros saneamientos	226	185	41	22,4	0,41	0,35
. de los que: saneamientos COVID-19	90	-	90	-	0,16	-
Otras ganancias y pérdidas	(4)	(13)	9	69,8	(0,01)	(0,03)
Resultados antes de impuestos	**53**	**129**	**(75)**	**(58,4)**	**0,10**	**0,24**
Impuestos	30	45	(15)	(33,1)	0,05	0,08
Resultado consolidado del ejercicio	**24**	**84**	**(60)**	**(71,9)**	**0,04**	**0,16**
Resultado entidad dominante	**24**	**84**	**(60)**	**(71,9)**	**0,04**	**0,16**
(*) ACTIVO TOTAL MEDIO	**55.479**	**52.780**	**2.699**	**5,1**		

El **margen de intereses**, **534 millones**, decrece un 2,5% interanual debido al descenso de los ingresos procedentes del crédito, la menor aportación de la cartera de renta fija y la minoración de la contribución de la actividad aseguradora del Grupo. Parte de estos impactos negativos se han contrarrestado con el menor coste de la financiación minorista y mayorista, las favorables condiciones de la financiación obtenida del BCE en respuesta a la crisis y el ahorro de costes financieros originado por las medidas adoptadas por el BCE en octubre de 2019 incrementando el exceso de liquidez sobre el coeficiente de caja no penalizado a tipos negativos.

Los **ingresos procedentes del crédito** caen el 8,4**%,** debido al retroceso en volumen de la cartera y el menor rendimiento unitario. El tipo medio, 1,36%, se contrae 9 puntos básicos en un año, a consecuencia de la repreciación de la cartera hipotecaria tras el descenso del Euribor a 12 meses (8 p.b. de media en el año) y la formalización de préstamos ICO a tipos reducidos. A su vez, el **coste del ahorro minorista**

disminuye por el menor saldo y tipo de los depósitos a plazo y el cobro, en determinadas circunstancias, a saldos acreedores en cuentas a la vista de empresas. El **diferencial de clientes**, 1,37%, cede 6 puntos básicos en el ejercicio.

El **rendimiento de la cartera de renta fija**, **57 millones**, representa el 8,9% del total de los ingresos financieros. El descenso interanual del 18,0% se debe a la minoración del tipo (0,66% Vs. 0,97% en 2019), por la rotación de carteras compensado en parte por el mayor saldo medio.

El **coste de las emisiones mayoristas**, **53 millones**, baja un 20,0% a causa de la recompra y la amortización de la deuda subordinada mayorista emitida en 2015 y la posterior emisión de 500 millones a un tipo menor, así como por el vencimiento de cédulas hipotecarias no renovadas.

El **diferencial del balance del Grupo** se ha situado en el **0,96%**, lo que supone 8 puntos básicos por debajo del registrado en 2019.

DESCOMPOSICIÓN DEL MARGEN DE INTERESES:

	AÑO 2020			AÑO 2019			VARIACIÓN 20/19		
(CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS)	SALDO MEDIO	REND / COSTE	REND / COSTE (%)	SALDO MEDIO	REND / COSTE	REND / COSTE (%)	EFECTO VOLUMEN	EFECTO TIPO	VARIACIÓN NETA
Intermediarios financieros	6.234	38	0,60	3.868	14	0,36	9	15	24
Crédito a la clientela (a)	29.400	399	1,36	29.919	435	1,45	(8)	(28)	(36)
Cartera de renta fija	8.526	57	0,66	7.115	69	0,97	14	(26)	(12)
Ingresos actividad de seguros	7.634	138	1,81	7.511	145	1,92	2	(9)	(7)
Resto de activos	3.685	1	---	4.367	1	---	0	0	0
ACTIVO (c)	**55.479**	**633**	**1,14**	**52.780**	**664**	**1,26**	**34**	**(65)**	**(31)**
Intermediarios financieros	5.085	13	0,26	4.211	10	0,24	2	1	3
Depósitos minoristas (b)	34.333	(3)	(0,01)	31.688	5	0,02	0	(8)	(8)
Emisiones mayoristas	3.254	53	1,61	3.877	66	1,69	(10)	(3)	(13)
Costes actividad de seguros	7.632	32	0,41	7.765	32	0,41	0	0	0
Resto de pasivos	5.175	4	---	5.239	4	---	0	0	1
PASIVO (d)	**55.479**	**99**	**0,18**	**52.780**	**116**	**0,22**	**6**	**(23)**	**(17)**
Diferencial de la clientela (a-b)			**1,37**			**1,43**			
Diferencial de balance (c-d)			**0,96**			**1,04**			

Nota: De acuerdo con la normativa contable, los ingresos derivados de la aplicación de tipos negativos se imputan según su naturaleza. La rúbrica de intermediarios financieros del activo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros del pasivo, siendo los más significativos los ingresos de la TLTRO II. De forma simétrica, la rúbrica de intermediarios financieros del pasivo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros activo.

Las **comisiones netas y diferencias de cambio** totalizan **375 millones de euros**, un 5,0% menos que en 2019. Las procedentes de comercialización y gestión de activos se reducen un 5,3%, por la minoración de las comisiones de éxito debido a la evolución de los mercados. Las comisiones derivadas de la actividad bancaria decrecen el 4,7%, impactadas principalmente por la caída de las de medios de pago al reducirse la actividad en comercios, la operatoria en cajeros y el pago con tarjetas en moneda extranjera como consecuencia de la crisis sanitaria.

DETALLE DE LAS COMISIONES NETAS:

CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS

	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
Comisiones por riesgos y compromisos contingentes	12	14	(2)	(12,7)
Comisiones por servicios de cobros y pagos	113	118	(5)	(3,8)
Comisiones por servicios de valores	39	62	(23)	(36,6)
Comisiones comercialización ptos. finan. no bancarios	207	195	11	5,7
Otras comisiones	20	24	(4)	(16,1)
Comisiones percibidas	**391**	**412**	**(22)**	**(5,2)**
Comisiones pagadas	**17**	**19**	**(2)**	**(10,7)**
Diferencias de cambio	**1**	**1**	**0**	**(22,7)**
Comisiones netas y diferencias de cambio	**375**	**395**	**(20)**	**(5,0)**
Comisiones por comercialización y gestión de activos	230	243	(13)	(5,3)
Comisiones actividad bancaria	145	152	(7)	(4,7)

Los **ingresos recurrentes**, agregación del margen de intereses y comisiones netas, **909 millones**, descienden un 3,5%, afectados básicamente por la evolución de la curva de tipos, las menores comisiones ligadas al comportamiento de los mercados y la repercusión en la operatoria comercial de la menor actividad económica provocada por la pandemia.

Los **ingresos por dividendos** ascienden a **5 millones de euros**. El descenso de 7 millones en el año se explica por la ausencia de los procedentes de Caser tras la venta parcial de la participación.

El **resultado de operaciones financieras** se sitúa en **119 millones de euros**. Recoge básicamente las plusvalías materializadas en la venta de una cartera de títulos de deuda pública española (115 millones) y el impacto positivo de la enajenación de una cartera de créditos fallidos (3 millones).

El **neto de otros productos y cargas de explotación** detrae **32 millones** al margen bruto, cifra inferior en 4 millones a la de 2019. 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 (53,3 millones), al Fondo de Resolución Nacional (11,1 millones) y el gasto de la prestación patrimonial por la conversión de activos por impuestos diferidos en crédito exigible frente a la Administración Tributaria Española (3,4 millones). Asimismo, incluye el reconocimiento inicial de 15 millones de euros, como parte de los 70 millones ya recibidos por Ibercaja Mediación, por la firma del acuerdo de novación modificativa del contrato de distribución de seguros de no vida de Caser.

Tras agregar el resultado de entidades valoradas por el método de la participación, el **margen bruto** totaliza **1.002 millones,** un 8,1% más que en 2019.

Los **gastos de explotación**, **719 millones**, suben el 19,7% en el ejercicio, a causa de los generados en el Expediente de Regulación de Empleo acordado con los representantes sindicales en diciembre. Aislando este impacto, el descenso sería del 5,4%, en línea con el objetivo estratégico de control de costes y mejora de la eficiencia. Los gastos de personal sin extraordinarios ceden un 2,6%, mientras que el conjunto de otros gastos generales de administración y amortizaciones retrocede el 9,7%, fundamentalmente por el ahorro en mantenimiento y alquiler de inmuebles, comunicaciones y desplazamientos, publicidad y propaganda, así como los gastos por amortización al modificarse la vida útil del software.

DESGLOSE DE LOS GASTOS DE EXPLOTACIÓN:

CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS

	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
Sueldos y salarios	264	270	(6)	(2,3)
Seguridad Social	69	71	(2)	(3,3)
Aportación a fondos de pensiones y pólizas de seguros	18	17	0	2,6
Indemnizaciones por cese	151	-	-	-
Otros gastos de personal	1	3	(1)	(53,2)
Gastos de personal	**503**	**361**	**142**	**39,2**
De inmuebles, instalaciones y material de oficina	26	31	(4)	(13,9)
Mantenimiento equipos, licencias, trabajos y programas informáticos	22	22	0	2,1
Comunicaciones	11	12	(1)	(10,2)
Publicidad y propaganda	5	6	(1)	(22,9)
Contribuciones e impuestos	20	20	0	2,3
Otros gastos de gestión y administración	68	81	(13)	(15,8)
Otros gastos generales de administración	**153**	**172**	**(19)**	**(11,0)**
Amortizaciones	**63**	**67**	**(4)**	**(6,4)**
Gastos de explotación	**719**	**600**	**118**	**19,7**
Gastos de explotación sin gasto ERE	**567**	**600**	**(33)**	**(5,4)**
Gastos de personal sin gasto ERE	352	361	(9)	(2,6)
Otros gastos generales admón. + amortizaciones	216	239	(23)	(9,7)

La **ratio de eficiencia**, entendida como el cociente entre los gastos de explotación recurrentes y el margen bruto, se sitúa en el **56,6%.** El **índice de eficiencia recurrente**, medido como gastos recurrentes sobre ingresos recurrentes, **62,5%**, mejora 125 puntos básicos respecto a un año antes.

El **resultado recurrente antes de saneamientos**, entendido como el neto de margen de intereses y comisiones menos gastos de explotación recurrentes, llega a **341 millones de euros**, nivel muy similar al de un año antes (-0,2%).

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, 226 millones de euros, totaliza un 22,4% más que en diciembre de 2019. Los **saneamientos de crédito e inmuebles adjudicados**, **233 millones**, suman 99 millones más que en el ejercicio anterior, al constituirse una provisión por riesgo de crédito de 90 millones destinada a cubrir el impacto potencial de los efectos económicos asociados al COVID-19. 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 **71 puntos básicos.** Aislando la dotación extraordinaria se reduciría a **43 puntos básicos**, ligeramente por encima del pasado año (40 puntos básicos), aunque a un nivel acorde con el nuevo marco económico.

El epígrafe de **provisiones** que incluye las dotaciones por pensiones, cuestiones procesales, litigios por impuestos pendientes, compromisos y garantías concedidos y otras provisiones arroja **una liberación de 14 millones**. Es, esencialmente, el resultado neto de una dotación para contingencias relacionadas con cláusulas suelo, la reversión de la provisión constituida en 2019 asociada a la recompra de bonos subordinados y la prescripción de una contingencia ligada a costes laborales.

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 **4 millones**, frente a los 13 millones del pasado año fundamentalmente por los mejores resultados en la venta de inmuebles de uso propio y la minoración de las comisiones pagadas por comercialización de activos inmobiliarios.

El **beneficio antes de impuestos** del Grupo asciende a **53 millones**. Una vez deducido el gasto por impuesto de sociedades, el **beneficio neto atribuido a la entidad dominante** es de **24 millones**.

5.4 Estructura de financiación y liquidez

LA HOLGADA POSICIÓN DE LIQUIDEZ DEL GRUPO SE HA ELEVADO EN EL ACTUAL ESCENARIO DE CRISIS.

*Ibercaja se caracteriza por una gestión de la liquidez **diversificada**, **prudente** y **equilibrada**.*

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 a la coyuntura de los mercados mayoristas de financiación.

Los principios básicos que rigen su **estrategia** son: gestión activa mediante un **sistema de control continuo** basado en límites e indicadores internos documentados en el Manual de Liquidez, establecimiento de **medidas y actuaciones ante escenarios de crisis** (Plan de Contingencia), aprovechamiento de las diferentes **alternativas que ofrece el mercado** para diversificar la inversión tanto en plazos como en instrumentos de máxima liquidez y mantenimiento de un importante **colchón de activos en garantía en el BCE** para hacer frente a eventuales tensiones.

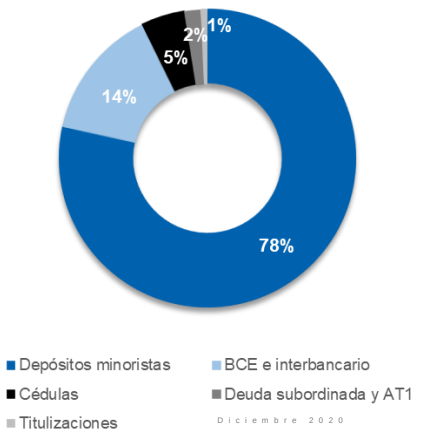
La **medición del riesgo de liquidez** considera los **flujos de tesorería estimados de los activos y pasivos**, así como las **garantías o instrumentos adicionales** de los que se dispone para asegurar fuentes alternativas que pudiesen requerirse. Se realizan **previsiones a corto, medio y largo plazo** para conocer las necesidades de financiación y el cumplimiento de los límites, que tienen en cuenta las tendencias macroeconómicas más recientes, por su incidencia en la evolución de los diferentes activos y pasivos del balance, así como en los pasivos contingentes y productos derivados. Del mismo modo, se controla el riesgo de liquidez a través del establecimiento de **límites a la exposición**, dentro de los niveles compatibles con las políticas aprobadas.

En la **nota 3.8. de las Cuentas Anuales del ejercicio 2020** se detallan más ampliamente la estrategia y políticas para la gestión del riesgo de liquidez y los procedimientos de medición y control.

DESGLOSE DE LA ESTRUCTURA DE FINANCIACIÓN:

Los **depósitos de clientes minoristas** constituyen la **principal fuente de financiación ajena con el 78,4% del total**. La ratio crédito sobre financiación minorista (LTD) es del 81,1%. En el ejercicio ha descendido más de 11 puntos porcentuales, como consecuencia del aumento de los depósitos en un 10,4%, originado por la mayor propensión al ahorro desde el inicio de la crisis.

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.



Los **depósitos de bancos centrales**, **5.371 millones**, aumentan 3.742 millones. En junio venció el importe que quedaba pendiente de la TLTRO II y se tomaron 5.400 millones en la subasta TLTRO III, financiación a largo plazo establecida por el BCE con objeto de mantener unas favorables condiciones crediticias bancarias y la fluida transmisión de la política monetaria. De esta forma, su peso en el conjunto de la financiación ajena ha pasado del 3,8% en diciembre de 2019 al 11,7% a cierre de 2020.

Los **depósitos de entidades de crédito**, **1.208 millones**, representan el 2,6% de la financiación ajena, en comparación con el 10,1% al cierre de 2019. Su disminución, 3.096 millones, es consecuencia del vencimiento de las operaciones a corto plazo en el mercado monetario realizadas en diciembre de 2019.

Los **depósitos de la clientela**, el 82,2% del conjunto de la financiación (81,9% en 2019), se elevan un 8,5% al pasar de 34.925 millones de euros en diciembre de 2019 a **37.881 millones** al cierre de 2020. El crecimiento de los depósitos de naturaleza minorista, un 10,4% interanual, compensa el vencimiento de cédulas hipotecarias singulares (217 millones).

Los **valores representativos de deuda emitidos**, **1.341 millones,** decrecen el 9,4%, representando el 2,9% de la financiación ajena (3,5% en 2019). La reducción responde al vencimiento de cédulas hipotecarias (87 millones) y pasivos de titulización (51 millones). Durante el ejercicio se realizó una nueva emisión de deuda subordinada por un importe nominal de 500 millones para refinanciar la emisión realizada del mismo importe en 2015, de la cual a lo largo del primer semestre de 2020 se recompraron 359,6 millones de euros y el resto se amortizó en julio.

COMPOSICIÓN DE LA FINANCIACIÓN AJENA:

CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS Y %	31/12/2020		31/12/2019		Variación	
	SALDO	%	SALDO	%	SALDO	%
Depósitos de bancos centrales	5.371	11,7	1.629	3,8	3.742	229,7
Depósitos de entidades de crédito	1.208	2,6	4.304	10,1	(3.096)	(71,9)
Depósitos de la clientela	37.881	82,2	34.925	81,9	2.957	8,5
Del que: depósitos minoristas	36.165	78,4	32.772	76,8	3.393	10,4
Valores representativos de deuda emitidos	1.341	2,9	1.480	3,5	(140)	(9,4)
Emisión AT1	300	0,7	317	0,7	(17)	(5,4)
Financiación Ajena	**46.101**	**100,0**	**42.656**	**100,0**	**3.446**	**8,1**
Financiación minorista	36.165	78,4	32.772	76,8	3.393	10,4
Financiación mayorista	9.936	21,6	9.883	23,2	53	0,5

La **liquidez disponible**, **14.959 millones de euros,** se ha incrementado en 3.492 millones hasta suponer el 25,6% 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 8.380 millones, de modo que la **disponibilidad total** llega a **23.339 millones**.

La ratio de cobertura de liquidez **LCR**, que mide el nivel de activos líquidos de alta calidad y libres de cargas para superar un escenario de estrés de liquidez a 30 días, alcanza el **468,1%,** muy por encima del umbral del 100% exigido por la normativa y 161 puntos porcentuales superior al cierre de 2019. A su vez, la ratio **NSFR**, llega al **151,5%,** por encima del mínimo regulatorio del 100% requerido a partir de junio de 2021. 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.

INDICADORES DE LIQUIDEZ:

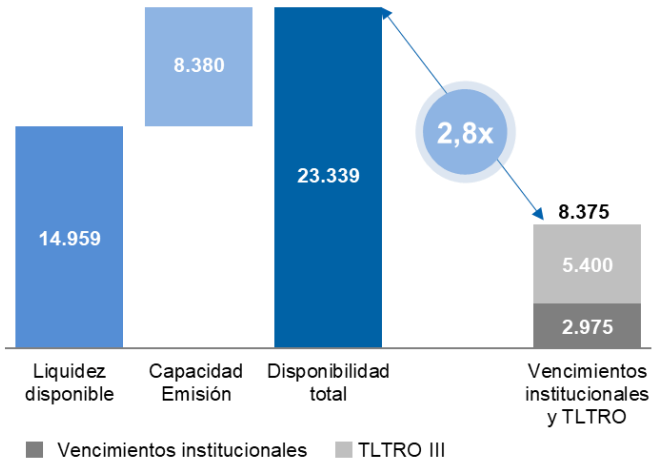
CIFRAS REDONDEADAS EN MILLONES DE EUROS Y %	31/12/2020	31/12/2019
Caja y bancos centrales	7.320	3.671
Disponible en póliza	892	4.983
Activos elegibles fuera de póliza	6.421	2.432
Otros activos no elegibles por el Banco Central	327	381
Liquidez disponible	**14.959**	**11.468**
Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales	8.380	7.307
Disponibilidad total de liquidez	**23.339**	**18.775**
Liquidez disponible / activo total (%)	25,6	20,7
Ratio crédito / financiación minorista (%)	81,1	92,5
LCR (%)	468,1	307,1
NSFR (%)	151,5	131,4

El importe de la póliza disponible ante el BCE es de 892 millones tras la disposición de 5.400 millones de TLTROs III en la subasta de junio. Adicionalmente, la Entidad posee 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 escalonan en un calendario de amortizaciones que llega hasta 2027. La disponibilidad total de liquidez, 23.339 millones, cubre 2,8 veces los vencimientos de deuda y el importe tomado en la subasta TLTROs III.

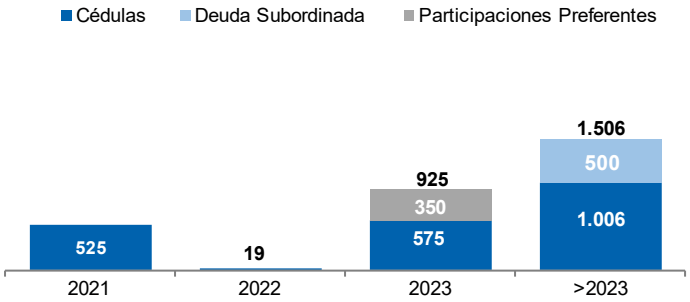
Activos líquidos y capacidad de financiación

Mn€ - Diciembre 2020



Vencimientos institucionales

Mn€ - Diciembre 2020



TENDENCIAS Y FLUCTUACIONES ESPERADAS RESPECTO A LA LIQUIDEZ:

Tras el impacto ocasionado por la crisis del coronavirus, la tensión originada en los mercados en un primer momento se ha normalizado a raíz de las medidas adoptadas por los Bancos Centrales. El BCE ha puesto a disposición de las entidades líneas extraordinarias de liquidez y otros apoyos como la posibilidad de operar relajando los limites regulatorios. Adicionalmente, la base de depósitos de clientes minoristas se ha incrementado en paralelo a la disminución del consumo y al aumento de la propensión al ahorro. En este escenario, **el Grupo dispone en el corto y medio plazo de unos niveles de liquidez adecuados y en consonancia tanto con los límites de gestión internos como los regulatorios**. Asimismo, se debe tener en cuenta el alto peso de la financiación minorista, la escasa relevancia de las emisiones mayoristas y su escalonado vencimiento. No obstante, si por las incertidumbres que rodean la crisis originada por el coronavirus se produjese un potencial aumento de las tensiones de liquidez de la economía o una contracción del mercado del crédito que afectase a la liquidez y a la base de depósitos, el Grupo, además de una holgada posición actual de liquidez, cuenta con diversas fuentes de financiación (emisión de deuda senior y cédulas hipotecarias, así como recurso a la financiación del BCE mediante la pignoración de renta fija, emisiones propias y titulización de activos) y, en su caso, pondría en marcha el Plan de Contingencia específico que tiene establecido para las situaciones de crisis.

5.5 Gestión de capital

LOS RATIOS DE SOLVENCIA SE ELEVAN AMPLIAMENTE SOBRE LOS REQUERIMIENTOS REGULATORIOS.

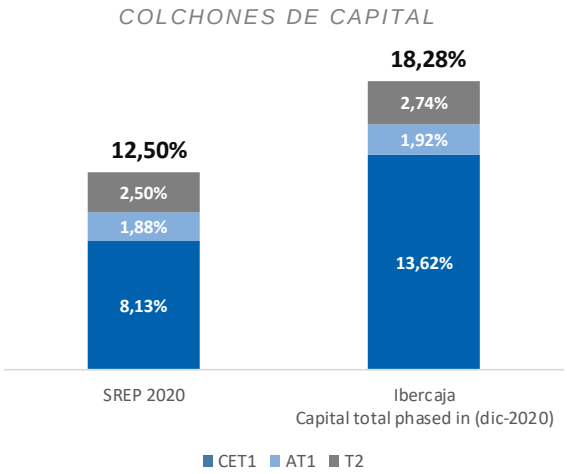
*Ibercaja busca mantener una adecuada relación entre el **perfil de riesgos** y los **recursos propios.***

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, la Entidad 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.

La evolución proyectada del capital y los índices de solvencia de Ibercaja Banco muestran la capacidad de la Entidad para hacer frente a potenciales situaciones de estrés. No obstante, si como consecuencia de un cambio extremadamente adverso del entorno macroeconómico, de la regulación o del negocio bancario fuera necesario acudir a fuentes alternativas de capital para cubrir un posible déficit, el Grupo, siguiendo las directrices y recomendaciones de la European Banking Association (EBA) y lo dispuesto por la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, ha definido un plan de recuperación para prevenir y garantizar su capacidad de reacción ante situaciones de deterioro de su solvencia o de su capacidad de financiación.

El BCE ha relajado temporalmente los requerimientos de capital y operativos de las entidades de crédito en respuesta a la situación provocada por la pandemia. En este sentido, las entidades pueden utilizar parcialmente instrumentos de capital no clasificados como capital de nivel 1 ordinario (CET1) para cumplir los requerimientos del Pilar 2 (P2R). Con ello se adelanta una medida que inicialmente estaba previsto que entrara en vigor en enero de 2021, como parte de la última revisión de la Directiva de Requerimientos de Capital (DRC V). El BCE con fecha 8 de abril comunicó a Ibercaja su decisión de modificar los requisitos prudenciales establecidos conforme al proceso de revisión y evaluación supervisora (PRES) de 25 de noviembre de 2019.

En base a lo anterior, el Banco debe mantener una **ratio de Common Equity Tier 1 (CET1)** del **8,125%** y una **ratio de capital total** del **12,50%**. El requerimiento de capital total incluye el mínimo exigido por Pilar 1 (4,5% CET 1 y 8% capital total), el requerimiento de Pilar 2 (1,125% CET1 y 2% capital total) y el colchón de conservación de capital (2,5%).



La nueva Directiva de Recuperación y Resolución Bancaria (BRRD2), que ha entrado en vigor en diciembre de 2020, establece como fecha para cumplir con los **requerimientos de MREL** el 1 de enero de 2024 y un requerimiento intermedio que debe cumplirse el 1 de enero de 2022. Ambos han de expresarse como porcentaje de los activos ponderados por riesgo y de la exposición de la ratio de apalancamiento. El Grupo deberá contar **a partir del 1 de enero de 2024** con un porcentaje de fondos propios y pasivos admisibles del **18,42% sobre APRs (20,93% incluyendo el requisito combinado de colchones de capital).** La exigencia **en términos de ratio de apalancamiento es de 5,24%**. El requerimiento intermedio a 1 de enero de 2022 es el 15,38% sobre APRs (17,88% incluyendo el requisito combinado de colchones de capital) y 5,24% en términos de ratio de apalancamiento. La ratio MREL del Grupo Ibercaja a cierre de 2020 asciende al **18,27%** de los activos ponderados por riesgo y al **7,36%** de la exposición de la ratio de apalancamiento, **niveles por encima de los exigidos para 2022**. Los requisitos establecidos para 1 de enero de 2024 se encuentran alineados con el plan de financiación y capital de la Entidad.

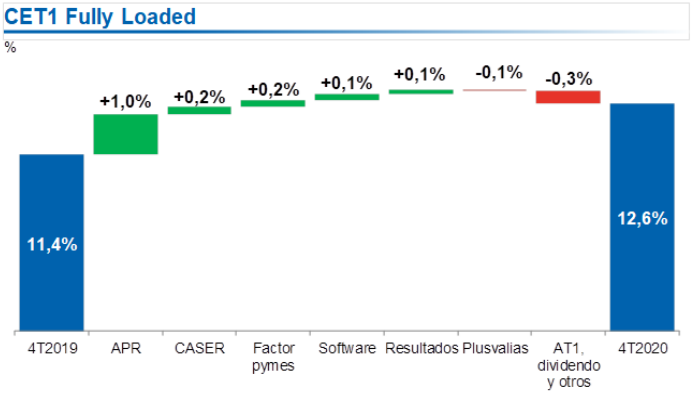
El total de recursos propios computables suma 3.335 millones de euros y representa un **coeficiente de solvencia** del **18,27%,** con un ascenso en el año de 191 puntos básicos. La **ratio CET1 phased in**, que mide la relación entre el capital de primera categoría y los activos ponderados por riesgo, se sitúa en el **13,62%,** tras elevarse 135 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 5,49 y 5,77 puntos porcentuales, respectivamente.

EVOLUCIÓN Y PRINCIPALES INDICES DE SOLVENCIA:

(MILLONES DE EUROS Y %)	PHASED IN		FULLY LOADED	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Capital de nivel I	2.835	2.848	2.640	2.656
Capital de nivel I ordinario	2.485	2.498	2.290	2.306
Capital de nivel I adicional	350	350	350	350
Capital de nivel II	500	483	500	483
Recursos propios computables	3.335	3.331	3.140	3.138
Activos ponderados por riesgo	18.248	20.363	18.191	20.312
Densidad APRs (APRs / activo total)	31,25	36,74	---	---
CET1 (%)	**13,62**	**12,27**	**12,59**	**11,35**
AT1 (%)	**1,92**	**1,72**	**1,92**	**1,72**
Tier I (%)	**15,53**	**13,99**	**14,51**	**13,07**
Tier II (%)	**2,74**	**2,37**	**2,75**	**2,38**
Coeficiente de solvencia (%)	**18,27**	**16,36**	**17,26**	**15,45**
Ratio de apalancamiento (%)	**6,26**	**5,85**	**5,85**	**5,48**
Ratio MREL s/ APRs (%)	**18,27**			
Ratio MREL s/ LRE (%)	**7,36**			

En términos de fully loaded, la **ratio de capital total** suma 181 puntos básicos hasta el **17,26%,** mientras que el **CET1** asciende al **12,59%,** lo que supone un crecimiento de 124 puntos básicos en el año. Este incremento de la ratio CET1 se explica, principalmente, por el descenso de los activos ponderados por riesgo, ocasionado por la variación del crédito y la financiación avalada por el Estado, la venta de la participación en Caser, la aplicación de la nueva normativa sobre ponderación en capital de los créditos destinados a pymes, la entrada en vigor del tratamiento prudencial del software y la generación orgánica de capital vía resultados.

DESCOMPOSICIÓN DE LA RATIO CET1 FULLY LOADED



La **ratio de apalancamiento fully loaded**, **5,85%,** excede ampliamente los niveles de exigencia establecidos como referencia. En 2020, de acuerdo a la normativa *Quick Fix*, se aplica la exención para el cálculo de la exposición de los depósitos en bancos centrales.

De acuerdo con la definición de Partidas Distribuibles que figura en la normativa CRR, el saldo de las mismas, a nivel individual de Ibercaja Banco a 31 de diciembre de 2020, asciende a **324 millones de euros.**

iberCaja

6 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD: AVANCES EN SU GESTIÓN

EL BANCO DEL vamos

6.1 Estrategia de sostenibilidad

102-12, 102-15, 102-16, 102-19, 102-20, 102-21, 102-26, 102-28, 102-30, 102-31, 102-32, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3

EL RETO QUE ASUME IBERCAJA ES QUE LOS OBJETIVOS DE NEGOCIO IMPULSEN EL DESARROLLO SOSTENIBLE, PRESERVANDO LOS RECURSOS NATURALES Y PROMOVIENDO UNA SOCIEDAD MÁS JUSTA E INCLUSIVA.

En los últimos años se ha producido una movilización institucional, social y empresarial sin precedentes para dar respuesta a los grandes retos de sostenibilidad: sociales, ambientales y de buen gobierno (ASG).

La adopción en 2015 del **Acuerdo de París sobre el Cambio Climático** a nivel mundial y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de las Naciones Unidas, persiguen el objetivo de avanzar hacia una economía más sostenible, que mejore el futuro de nuestro planeta y de las generaciones venideras. Para apoyar estas metas, la Unión Europea, a través del **Pacto Verde Europeo**, establece el objetivo de convertir Europa en el primer continente neutro en carbono en 2050 y espera que el sector financiero desempeñe un papel activo y relevante en esta transición, como establece en el **Plan de Acción para Financiar el Desarrollo Sostenible**.

*Ibercaja es consciente del **reto** que supone la **sostenibilidad**:*
"Considerar el impacto ambiental (incluido el clima y la biodiversidad), el impacto social, humano y económico en sus decisiones empresariales para conseguir la creación de valor sostenible a largo plazo."

Desde sus orígenes, Ibercaja es una entidad con un claro compromiso social en el desarrollo de su actividad, volcada en el apoyo al territorio, al tejido empresarial y a los colectivos más vulnerables. En este camino, sigue avanzando para dar respuesta a las crecientes necesidades ligadas a la sostenibilidad.

Propósito corporativo
"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida"

En el desarrollo su actividad financiera, Ibercaja considera que sus actuaciones deben fomentar el equilibrio del crecimiento económico, la cohesión social y la preservación del entorno, conforme a su **Propósito corporativo**: "*Ayudar a las personas a construir la historia de su vida*". Por ello, Ibercaja está firmemente comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y es firmante de los **Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas** para avanzar en la configuración de un sistema bancario sostenible.

El **reto** que asume Ibercaja es que los objetivos de negocio impulsen el desarrollo sostenible, preservando los recursos naturales y promoviendo una sociedad más justa e inclusiva. Para ello, avanza en la integración de los aspectos ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno) en la estrategia y en la toma de decisiones.

LOS EJES SOBRE LOS QUE SE PLANTEA LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD DE IBERCAJA SON CINCO:

1. **RIESGOS ASG:** identificación y gestión para su paulatina integración en el análisis global de riesgos de la Entidad.

2. **NEGOCIO SOSTENIBLE:** analizar las necesidades e identificar las oportunidades para un desarrollo de negocio que acompañe a los clientes en la transición hacia una economía sostenible, incluyendo el cambio climático.

3. **PERSONAS:** desarrollo integral de los empleados, capacitándoles con la formación necesaria para el nuevo contexto, e impulsando la conciliación laboral, personal y familiar.

4. **TRANSPARENCIA** para todos sus grupos de interés, fomentando la comunicación tanto de aspectos financieros como no financieros del negocio.

5. **PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE** y sus recursos, mitigando el cambio climático, y favoreciendo el desarrollo de una **sociedad** más inclusiva e igualitaria.

El 11 de diciembre el Consejo de Administración aprobó la **Política de Sostenibilidad**, como manifestación de su firme voluntad de contribuir al desarrollo de una economía y actividad financiera más sostenible, alineada con los principios, directrices y normativa vigente en la materia. Dicha política pone de manifiesto y formaliza el **compromiso** del Grupo Ibercaja con el desarrollo sostenible y la creación de valor a través de su actividad. Además, establece el **marco de actuación** global para el Grupo en materia de **sostenibilidad**, conteniendo los compromisos asumidos voluntariamente por Ibercaja con sus grupos de interés para impulsar un crecimiento sostenible, inclusivo y respetuoso con el medioambiente, con visión de largo plazo.

Principios de sostenibilidad

EL DESARROLLO SOSTENIBLE SE BASA EN UNOS **PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN** QUE ENMARCAN CUALQUIER TIPO DE ACTIVIDAD O DECISIÓN A ABORDAR:

Máximo respecto y fomento de la **ética y el buen gobierno**.

Impulso de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030**, fomentando a través de la actividad empresarial las metas que persiguen.

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

Promoción del **desarrollo personal y profesional** de los empleados.

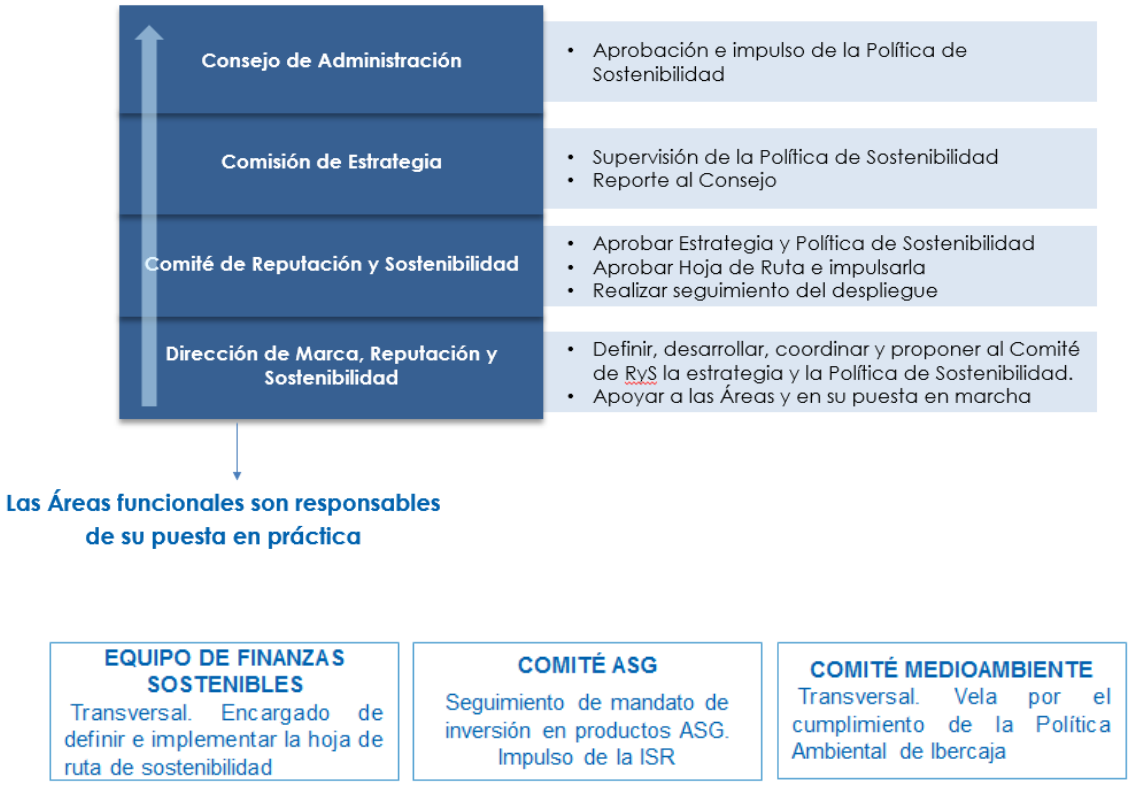
Gestión prudente y global de todos los **riesgos, financieros y no financieros**.

Defensa de la **transparencia**, fomentando una comunicación clara, completa y veraz.

Contribución a la **integración social**.

Defensa del medioambiente, contribuyendo a la descarbonización de la economía e impulsando actividades sostenibles, alineadas con los objetivos del Acuerdo de París y el Pacto Verde Europeo.

IBERCAJA HA CREADO UNA ESTRUCTURA DE GOBIERNO QUE LE PERMITE GESTIONAR ADECUADAMENTE LA SOSTENIBILIDAD



Además, existen los siguientes **Comités y Grupos de Trabajo**:

- **Grupo de Trabajo de Comunicación de Sostenibilidad**, de carácter transversal, tiene como objetivo definir mensajes, planificar contenidos y canales, para lograr un mayor alcance y efectividad de esta comunicación.
- **Equipo de Medioambiente**, formado por empleados de diversas áreas que, de forma voluntaria, identifican acciones a desarrollar para sensibilizar e impulsar buenas prácticas ambientales en el Grupo.
- **Comité efr**, se encarga de impulsar la gestión de la conciliación, llevando a la práctica el plan efr, que promueve el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral. Ibercaja ha obtenido el sello efr (Empresa Familiarmente Responsable), que certifica el compromiso de la entidad con la gestión proactiva de la conciliación.

Ibercaja es firmante también de 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.

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 y e impulsar prácticas y actividades sostenibles
4. **Partes interesadas:** escucha activa, participación y colaboración con grupos de interés para logras 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 igualmente forma 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.

Ibercaja se adhirió en 2019 a las recomendaciones de la **Task Force on 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, 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. Así, Ibercaja avanzará en esta línea con el desarrollo de información en las cuatro áreas recomendadas por la TCFD.

Otros compromisos con la sostenibilidad

IBERCAJA SE HA ADHERIDO, ENTRE OTRAS, A LAS SIGUIENTES INICIATIVAS QUE REFLEJAN SU COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD:

- Desde 2005 Ibercaja elabora su Informe Anual conforme a los estándares GRI de la **Global Reporting Initiative**, informando de manera veraz de los aspectos financieros y no financieros.
- Es firmante del **Pacto Mundial de Naciones Unidas** desde 2006, ratificando así que la actividad se desarrolla conforme a los principios establecidos por esta iniciativa e informando anualmente sobre su desempeño.
- Participa en el **Grupo Sectorial de Finanzas Sostenibles y en el Observatorio de Sostenibilidad**, coordinados por CECABank, en los que se analizan los avances legislativos y las expectativas supervisoras en materia de sostenibilidad, con el fin de identificar los requisitos aplicables y darles respuesta a través de planes de acción.
- Trabaja alineada con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Agenda 2030, apoyando también su difusión interna y externa.
- Ibercaja Banco se adhirió en 2019 al **Compromiso Empresarial para una Transición Justa**, promovido por la CEOE, que se presentó en la Cumbre de Acción Climática de las Naciones Unidas celebrada en Nueva York en octubre de dicho año.
- El Consejero Delegado firmó en 2019 la adhesión de la entidad a la iniciativa **New Deal For Europe, "CEOs call to action"**, que se presentó ante a las instituciones europeas como muestra del compromiso de las empresas europeas con la sostenibilidad.
- Ibercaja se ha suscrito a la **Alianza #CEOPorLaDiversidad**, liderada por Fundación Adecco y Fundación CEOE, reforzando el modelo inclusivo que trabaja la entidad.
- **Compromiso Colectivo de Acción Climática**: Ibercaja firmó en diciembre de 2019 el compromiso por el clima del sector financiero español en el marco de la COP25, impulsado por la AEB, la CECA y el 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.
- Ibercaja posee los **Sellos RSA y RSA+** otorgados por el Gobierno de Aragón desde 2017 (año en que fueron creados), que reconocen a aquellas entidades de la Comunidad Autónoma comprometidas con la responsabilidad social corporativa.
- En 2019 la Entidad obtuvo el **certificado efr**, como **Empresa Familiarmente Responsable**, otorgado por Fundación Más Familia. Esta certificación reconoce a las empresas comprometidas con el bienestar de sus empleados y que impulsan la gestión activa de la conciliación y la igualdad.

  Ibercaja Pensión es firmante de los UNPRI (Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas) desde 2011 y tiene una Política de Inversión Socialmente Responsable publicada en su web (www.ibercaja.es).

6.2 Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

LA AGENDA 2030 DE LAS NACIONES UNIDAS PRETENDE LOGRAR, A TRAVÉS DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, UN MUNDO MEJOR PARA TODOS, MÁS JUSTO E INCLUSIVO.

En 2015 se aprobó 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 lograr 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 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"*.

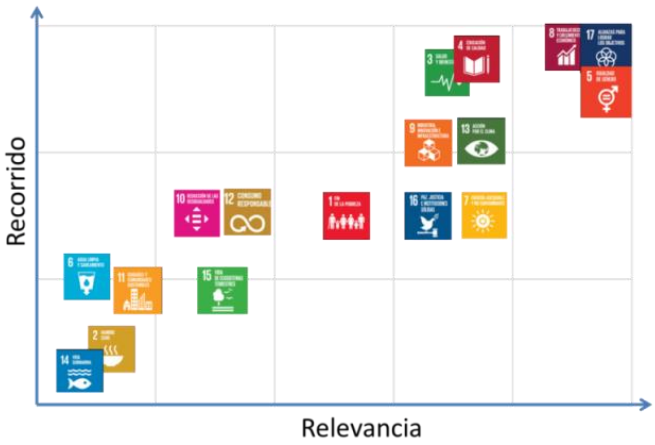
En esta línea, las entidades financieras han de desempeñar un papel muy importante, entre otros ámbitos, en la movilización de los flujos de capital necesarios para financiar el desarrollo sostenible.

> ***Ibercaja** está firmemente **comprometida con los ODS** para avanzar en esta dirección.*

Los ODS sirven de guía en la Entidad para avanzar en sostenibilidad y para el desarrollo de acciones concretas, centrándonos especialmente 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, en particular, 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 la contribución puede ser mayor.



FRUTO DE ESTA REFLEXIÓN, SE PRIORIZARON LOS SIGUIENTES OBJETIVOS

ENTRE LOS PRINCIPALES PROYECTOS LLEVADOS A CABO EN IBERCAJA A LO LARGO DE 2020 Y QUE MÁS HAN CONTRIBUIDO A LOGRAR ESTOS ODS DESTACAN:

- **Certificación efr** como empresa familiarmente responsable.
- Beneficios sociales y medidas de conciliación para las personas que forman la Entidad.
- Promoción y sensibilización en **hábitos de vida saludables**, tanto interna como externamente.
- Patrocinios deportivos y organización de pruebas deportivas populares y especializadas, que potencien la **participación** más amplia posible.
- 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**.
- Creación del canal de comunicación interna **Ibercaja contigo**, desde el que se fomentan los hábitos saludables y la información en esta materia.

- **Formación interna** al mayor número de profesionales, tanto en materia financiera como en sostenibilidad, contribuyendo de forma activa al desarrollo del talento interno.
- Organización de charlas, jornadas, seminarios y **actividades educativas** para las empresas y la sociedad en general.
- ***"Iniciativa Educa"***, desarrollada por Fundación Ibercaja, enfocada a padres y educadores, poniendo a su disposición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes y potenciar activamente su desarrollo.
- ***"Programa de Finanzas Básicas"***, dirigido a público de todas las edades, para fomentar la educación financiera.

- Vinculación del **principio de igualdad** a todas las políticas de gestión de personas
- **Promoción del desarrollo** continuo de capacidades y habilidades, gestionando el talento, que no entiende de género.
- **Plan Lidera**, programa que fomenta el liderazgo femenino en la Entidad, eliminando barreras para lograr la igualdad de género.
- Medidas de **conciliación familiar** que permitan a todos los empleados lograr un equilibrio entre su faceta personal, familiar y laboral.

- Aprobación de la **Política de Sostenibilidad** de Ibercaja.
- Impulso del modelo de **liderazgo inspirador**, que fomenta la comunicación y la participación, creando un entorno atractivo para retener y captar talento.
- Acuerdos de colaboración con Centros Especiales de Empleo y entidades que fomentan **la inclusión en el mercado laboral** de personas con discapacidad o en riesgo de exclusión.
- Programa de prácticas para universitarios con Fundación Human Age Institute, enfocado a **estudiantes con discapacidad**.
- Impulso del crecimiento en sus territorios de actuación, participando en los principales proyectos y desarrollando programas para el impulso a **emprendedores**.

- ***Ecosistema + Empresa***: punto de encuentro e inspiración para emprendedores y empresas, en el que aprender y compartir las últimas tendencias.
- Formación para empresas en aspectos esenciales de la gestión.

- **Transformación tecnológica**, principal palanca de cambio de los modelos de negocio.
- **Banca Móvil Ibercaja**, principal apuesta digital en el ámbito de clientes particulares.
- **Ibercaja Pay**: pago a través del móvil. Los clientes de Ibercaja ya pueden registrar sus tarjetas en las principales plataformas de pago.
- Proyecto ***Mobility City*** sobre la nueva movilidad en las ciudades y la transformación de empresas y servicios del sector.
- Adaptaciones en cajeros y web para mejorar la **accesibilidad universal** a los servicios financieros.

- **Política ambiental Ibercaja**, implantada en la organización para minimizar los impactos negativos de nuestra actividad en el entorno.
- **Sistema de Gestión Ambiental** implantado y certificado según la Norma ISO14001-2015.
- **Equipo SIN PLÁSTICOS,** formado por profesionales de la entidad, que fomenta un mejor uso del plástico, reduciendo su consumo y utilizando materiales reciclados y reciclables.
- Actuaciones de **sensibilización interna y externa** en materia medioambiental.
- Buzón interno de **sugerencias medioambientales**, para canalizar las inquietudes de nuestras personas.
- Desarrollo de **Productos de ISR**, con criterios ASG.

- Colaboración activa a través de convenios con los principales agentes económicos y sociales de los territorios en los que actúa
- Alianzas que favorecen importantes avances en materia de **sostenibilidad** e inversión socialmente responsable.
- Las **principales iniciativas** de las que forma parte Ibercaja son:

6.3 Compromiso con los clientes

102-6, 102-7, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3

EL CLIENTE ES EL CENTRO DE LA ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD, CON LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL ASESORAMIENTO COMO ELEMENTOS DIFERENCIALES.

Por ello, en la Política de Sostenibilidad de Ibercaja se recogen los siguientes **compromisos** que la Entidad asume **con sus clientes**:

- Trabajar el **conocimiento profundo de cada cliente**, para ofrecerle en cada momento aquellos **productos, servicios** e información que requieran, **adaptados a sus expectativas y necesidades**.
- Alinear la estrategia comercial con los **Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas**:
    - Identificando **impactos y necesidades** derivadas del desarrollo sostenible.
    - **Adaptando la oferta** para dar respuesta a estas nuevas necesidades, que impulsen modelos de negocio y prácticas sostenibles.
    - **Sensibilizando** a los clientes en la necesaria transición hacia una economía descarbonizada, **identificando** también sus **preferencias en el ámbito de la sostenibilidad**.
- Ayudar a los clientes a que optimicen la gestión de sus finanzas, de un modo sencillo, con el mejor **asesoramiento, herramientas e información**, promoviendo así la educación financiera.
- Prestar especial atención a la **transparencia en la comunicación y comercialización de productos**, proporcionando la información necesaria para que el cliente sea capaz de tomar decisiones de manera totalmente informada y asesorada, evitando la manipulación informativa y protegiendo la integridad y el honor de los clientes.
- Proteger siempre la **confidencialidad** de los datos de los clientes, manteniendo los más altos estándares de seguridad.
- Establecer **canales de diálogo** eficientes que permitan escuchar a los clientes, como base del compromiso mutuo a largo plazo, y ofrecerles la **máxima calidad de servicio**.
- Prestar la máxima diligencia para **prevenir y evitar la financiación de prácticas ilícitas**, cumpliendo con las Normas de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

ANÁLISIS DE IMPACTOS

Para dar respuesta al compromiso de alinear la estrategia comercial con los Principios de Banca Responsable, la Entidad inició en 2020 un **análisis de los impactos que los riesgos climáticos**, tanto físicos como de transición, podrían tener en España, centrando dicho análisis en sus zonas principales de actuación y en aquellos sectores económicos en los que tiene una mayor presencia.

El estudio se ha realizado por sectores económicos (con foco en el agrícola, industrial y servicios), analizando su exposición a los riesgos del cambio climático (físicos y de transición), con los objetivos de:

- Identificar sectores potencialmente más afectados por el cambio climático
- Identificar nuevas necesidades de adaptación al cambio climático
- Identificar potenciales riesgos
- Identificar oportunidades de negocio relacionadas

Para evaluar la exposición al riesgo, la Entidad también está trabajando en el **análisis de la distribución geográfica** de sus inversiones con garantía real, utilizando los informes proporcionados por ESPON (European Spatial Planning Observation Network).

En el análisis del impacto del riesgo físico en distintos sectores se ha considerado **la importancia del sector en la economía**, mediante su aportación al PIB, así como su participación en la estructura de la cartera de riesgos de Ibercaja.

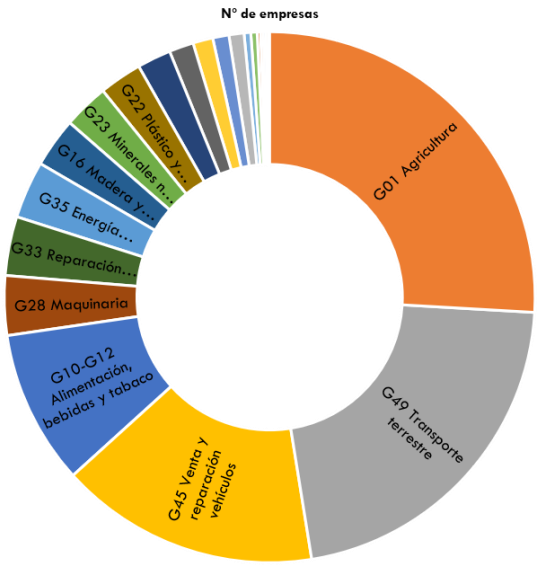
*El **objetivo** es avanzar en la **identificación del impacto del cambio climático en nuestro entorno de negocio**.*

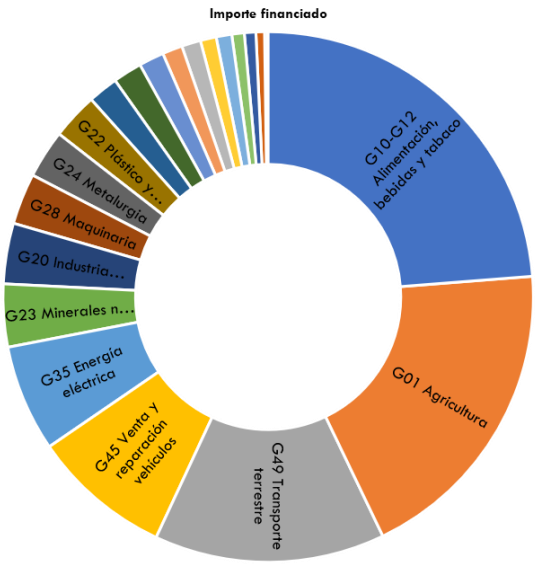
También se ha realizado un primer **mapeo de la cartera crediticia de empresas,** de acuerdo a las ramas de actividad potencialmente más afectadas por riesgo climático de transición (según estudio publicado por el Banco de España).

Se centra en los riesgos de transición, ya que podrían influir en la calidad crediticia de aquellas exposiciones potencialmente más afectadas:

- sectores más contaminantes
- expuestos a cambios tecnológicos
- expuestos a cambios en preferencias de los consumidores

Analizamos la cartera por sectores de actividad, para que una vez identificados los más importantes, podamos centrarnos en los clientes con mayor peso, buscando la regla del 80/20 para conseguir mayor efecto de las acciones que puedan emprenderse.





Este **análisis de impactos** ha servido para **detectar las necesidades de cada uno de los sectores** analizados y estudiar una serie de alternativas y soluciones que la Entidad puede proponer a sus clientes.

Las soluciones y oportunidades identificadas parten del asesoramiento, apoyado en la red de distribución del Banco y en proyectos de colaboración empresarial promovidos por la Entidad, como es ***Ecosistema+Empresa,*** hasta llegar a definir nuevos productos y servicios que puedan incorporarse en la oferta comercial, que ayuden al cliente a resolver las necesidades que se planteen y faciliten el lanzamiento de nuevos productos de financiación para facilitar el acceso a las soluciones planteadas.

ANÁLISIS DE CLIENTES

Para conseguir definir una **oferta comercial adecuada a las necesidades del cliente**, se ha comenzado por un primer análisis de clientes que ya han contratado productos de inversión sostenible, obteniendo interesantes conclusiones que ayudarán en la definición de nuevos productos para completar la gama sostenible, que se configura tanto desde el punto de vista de la inversión como desde la financiación.

Por el lado de la inversión, los **productos de inversión sostenible** han tenido una muy buena acogida entre los ahorradores. En fondos de inversión, la Entidad dispone del fondo **Ibercaja Sostenible y Solidario** y del **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, la Entidad ha lanzado el plan **Ibercaja Confianza Sostenible**, ampliando la oferta de su gama ASG a 3 planes, en el marco de su compromiso con la inversión sostenible. El nuevo plan se une así al **Plan de Pensiones Sostenible y Solidario** y al **Plan de Pensiones Europa Sostenible**.

En la vertiente de la financiación, la Entidad ha trabajado en el desarrollo de nuevos productos que se incorporarán a su oferta comercial para poder ayudar al cliente en el camino hacia la sostenibilidad. En la mayoría de las ocasiones, la mejora de la eficiencia requiere una inversión y estos productos tendrán como factor común el acceso a **condiciones especiales de financiación** cuando se dirijan a las siguientes finalidades:

- Mejora de la **eficiencia energética** de inmuebles (Comunidades de Propietarios y particulares)
- Adquisición de **viviendas con alta calificación energética**
- Compra o renting de vehículos para una **Movilidad Sostenible**

Además, la Entidad está trabajando con distintas administraciones públicas a nivel local, autonómico y nacional en proyectos para facilitar el acceso a la financiación en condiciones especiales para mejorar la eficiencia energética de los inmuebles, especialmente dirigida a clientes particulares y comunidades de propietarios.

Ibercaja ha creado un **nuevo departamento** en la Dirección de Marketing, **Finanzas Sostenibles**, con el objetivo de alinear la estrategia comercial con los Principios de Banca Responsable firmados y trabajar para contribuir a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** promovidos por la Organización de las Naciones Unidas.

Para conseguir los objetivos planteados es necesario **involucrar a todos los empleados** de la Entidad y conseguir la implicación de los clientes y de la población del entorno en el que desarrolla la actividad. Se impulsarán **las alianzas con empresas** de distintos sectores que ayuden a ofrecer al cliente soluciones sostenibles para su consumo energético, sus desplazamientos, su actividad económica, etc.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

A finales de 2019 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.

*Dando respuesta a su compromiso para **favorecer la accesibilidad** universal a los servicios financieros, Ibercaja ha puesto en marcha varias **mejoras en sus canales de atención a los clientes**.*

En el primer trimestre del año, pensando en las personas con dificultades visuales, se implantó en los nuevos **cajeros la opción de alto contraste de pantalla**, lo que facilita la visión de la información.

En la misma línea, se ha implementado una nueva funcionalidad de la banca móvil, **VoiceOver**, que permite a las **personas con discapacidad visual**, "oír" los campos y los datos que se presentan en pantalla y la interacción que van realizando.

Modo iniciación App de banca móvil: en verano Ibercaja lanzó este nuevo servicio que permite a aquellos clientes que nunca han utilizado la banca *online* familiarizarse con ella de una forma sencilla. Los usuarios de esta nueva herramienta cuentan con el asesoramiento profesional de expertos, que les ayudan ante cualquier duda. Dirigido especialmente a personas de más edad, este proyecto ha sido desarrollado a partir de una iniciativa de Impulso Innovador (que favorece la innovación a través de propuestas de los empleados del Banco) y ha contado con la colaboración de COAPEMA (Consejo Aragonés de las Personas Mayores).

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para facilitar la **comunicación con sus clientes**, Ibercaja tiene establecido el **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** para que éstos puedan hacer llegar sus quejas, reclamaciones, sugerencias y propuestas de mejora. En el año se han gestionado un total de 16.237 solicitudes. Se incluye a continuación detalle del dato y la variación con respecto a 2019:

SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL SAC

TIPOS	2019	2020	VAR. 20/19
Cláusulas Suelo	596	622	4,3%
Gastos de formalización	3.738	6.340	41%
Quejas y reclamaciones	7.139	9.233	29,3%
Sugerencias	36	42	16,6%
Total (*)	**11.509**	**16.237**	**41%**

(*) La cifra total del año 2019 no coincide con la aportada en el Informe de Gestión de 2019 ya que los derechos GDPR ya no se atienden desde este Servicio y no se han incluido.

El incremento de reclamaciones sobre gastos de constitución se debe a la evolución jurisprudencial y al uso de la reclamación extrajudicial, por parte de la defensa jurídica de algunos clientes–como estrategia para interrumpir la prescripción de acciones, sobre todo en el último mes del año.

En cuanto a las denominadas “cláusulas suelo” la evolución refleja el trabajo realizado por la Entidad en los últimos años en la resolución de este tipo de reclamaciones.

También cabe destacar este año que se han atendido 268 quejas relacionadas con el Covid-19.

El **plazo medio de resolución de quejas y reclamaciones** se sitúa en torno a los **21 días**, tanto en el SAC (17 días en 2019) como en el SERS (22 días en 2019), ambos plazos dentro de la normativa vigente. A 31 de diciembre de 2020, el SAC gestionó el **82,2%** de todas las incidencias recibidas (el 95,2% en 2019). La razón del descenso de esta ratio está motivada por la gran cantidad de reclamaciones que se produjeron en diciembre, y que se gestionaron en las semanas posteriores.

La novedad más importante de este año es la realización en el SAC de un nuevo procedimiento de pago de gastos de constitución de hipoteca para evitar que estas reclamaciones se conviertan en demandas judiciales, tanto si la reclamación viene vía abogado como si la realiza el cliente directamente para conseguir un ahorro en costas judiciales a la Entidad, a partir del mes de agosto de este año tras las sentencias del TJUE de 16 de julio de 2020 y del TS 457/2020 de 24 de julio.

Ibercaja no paralizó la actividad del SAC durante el estado de alarma

Es destacable la **no interrupción de la actividad del SAC** ni un solo día durante el estado de alarma, en su evidente y necesaria función de resolución de quejas y reclamaciones en los plazos establecidos por las normativas aplicables, tanto de las tipologías habituales como de las nuevas tipologías asociadas al Covid-19. También resolvió múltiples consultas de oficinas y de clientes, sobre todo en los primeros días en los que la incertidumbre era más acusada.

Igualmente es digna de mención su labor impulsora en la adaptación de Ibercaja a los nuevos criterios que el Banco de España establece en su memoria anual para mejorar los procedimientos en el cobro de los gastos por reclamación de posiciones deudoras y en la comisión por gestión en el informe de testamentarias.

6.4 Compromiso con nuestros empleados

102-7, 102-8, 102-10, 102-12, 102-35, 102-36, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 401-2

LA DEDICACIÓN Y PROFESIONALIDAD DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN IBERCAJA Y SU IMPLICACIÓN Y COMPROMISO CON EL PROYECTO LOS CONVIERTE EN LOS PRINCIPALES EMBAJADORES DE LA MARCA.

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

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

- Que todas las personas de Ibercaja actúen bajo unos principios y normas de conducta éticas y responsables, cumpliendo con el **Código Ético** de la Entidad.
- Fomentar la **conciliación de la vida personal, familiar y laboral**, aplicando medidas de flexibilidad como vía de equilibro entre las necesidades de los empleados y de la empresa.
- Promover el **desarrollo continuo de sus capacidades** y habilidades, identificando y dando respuesta a las necesidades formativas actuales y futuras y posibilitando el acceso al conocimiento.
- Fomentarla **cultura de la sostenibilidad** en los empleados de Ibercaja, sensibilizando para que tomen conciencia de los problemas sociales y ambientales, y facilitando la capacitación necesaria para que la integren en el desarrollo de sus funciones y en su actividad diaria.
- Preservar la seguridad y protección de sus empleados, promoviendo de manera activa su **salud y bienestar integral**.
- Promover la **diversidad** entre sus profesionales, rechazando toda forma de discriminación e impulsando la **igualdad de oportunidades**.
- Mantener una **comunicación abierta y transparente**, estableciendo los causes y herramientas necesarias e impulsando vías de comunicación ascendente y descendente que fomenten una participación activa.
- Fomentar un **diálogo abierto y transparente** con la representación de los empleados como base fundamental de las relaciones laborales.
- Impulsar el **voluntariado corporativo**, con el finde contribuir de manera activa la sociedad y reforzar el orgullo de pertenencia al Grupo.

El Grupo dispone de una **plantilla** de **5.307 personas**, de las que 5.055 desarrollan su trabajo en la matriz. El **97%** de la plantilla de Ibercaja Banco cuenta con **contrato indefinido**, la antigüedad se sitúa en 21 años y la media de edad es de 47 años. Los trabajadores de Ibercaja Banco están cubiertos en su totalidad por el Convenio Colectivo.

IBERCAJA BANCO CUENTA CON UN **EQUIPO HUMANO** DE **5.055 PROFESIONALES** (DATO A DICIEMBRE DE 2020), EL 97 % CON CONTRATO INDEFINIDO.

De ellos, 837 desempeñan trabajo en servicios centrales, lo que supone que un 83% de la plantilla desempeña su labor en la red de oficinas

5.055 personas
EQUIPO IBERCAJA BANCO

97 %
PLANTILLA INDEFINIDA

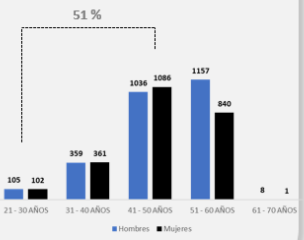
83 %
PLANTILLA EN RED DE OFICINAS

53 %
HOMBRES

47 %
MUJERES

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Personas	2.665	2.390	5.055
Edad Media	48 años	47 años	47 años
Antigüedad Media	22 años	21 años	21 años

Diciembre 2020



La presencia de **mujeres** actualmente es del **47%**, habiéndose incrementado significativamente este porcentaje en los últimos años (37% en 2005, 44% en 2014, 45% en 2015, 46% en 2016) y permaneciendo estable en los tres últimos años (48% en 2018 y 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 ya está un punto por encima.

La gestión de personas en 2020. Escribiendo el futuro…

2020 ha estado protagonizado por la gestión de la crisis sanitaria motivada por la Covid-19. Un año que sin duda marcará un antes y un después en la gestión de personas. Nunca antes habíamos estado tan cerca del sentimiento colaborativo, de la transversalidad, de la ayuda mutua…

*En 2020 hemos aprendido a poner por delante lo **importante**: la salud y bienestar de las personas.*

El cuidado de la **salud**, la **comunicación** y la **resiliencia** han sido los **pilares para conseguir avanzar** a pesar de las dificultades que ha supuesto trabajar bajo condiciones de pandemia siendo un servicio esencial para la Sociedad.

Pero también hemos sido capaces de reinventarnos y continuar nuestra hoja de ruta adaptándonos a una nueva realidad. Hemos sido innovadores, transversales, colaborativos, flexibles…, hemos avanzado en la senda de la **digitalización** y también hemos incorporado **nuevos esquemas de trabajo**, como el trabajo en remoto, la movilidad o la flexibilidad horaria.

La distancia social impuesta ha requerido una **dosis extra de liderazgo** y "cercanía virtual", descubriendo una nueva conectividad entre las personas que va más allá de lo tecnológico.

¿Y ahora qué…? Ahora llega el momento de escribir el futuro, un futuro lleno de incertidumbres, pero también de oportunidades. Desde la Dirección de Área de Personas tenemos el **reto** de ser catalizadores del cambio, involucrando a nuestros profesionales a sentir, ahora más que nunca, el propósito de nuestra organización:

Nuestro propósito

"Ayudar a las personas a construir la historia de su vida porque será nuestra historia"

GESTIÓN DE LA CRISIS SANITARIA PROVOCADA POR LA COVID-19

Como consecuencia de la pandemia provocada por la COVID-19, hemos tenido que enfrentarnos a una crisis sin precedentes, que ha puesto de manifiesto la importancia de realizar **una gestión focalizada en velar por la salud y bienestar de las personas**, sin olvidarnos de **garantizar la viabilidad del proyecto empresarial**.

Para poder minimizar el impacto de la crisis, y ser capaces de reaccionar rápidamente, las **principales acciones** que se han llevado a cabo desde la Dirección de Área de Personas como respuesta a esta crisis, se agrupan **3 grandes bloques**:

SEGURIDAD Y SALUD

Con el objetivo siempre puesto en la **protección de la salud**, tanto de nuestros empleados como de nuestros clientes, desde el Servicio de Prevención de la Entidad se ha gestionado la crisis sanitaria desde **cuatro ámbitos**:

Ibercaja ha sido un ejemplo de gestión preventiva gracias al equipo creado ad hoc y al trabajo colaborativo para el control de la crisis.

1. **Prevención**
2. **Detección anticipada**.
3. **Disminución de afectación**.
4. **Seguimiento continuado**.

EN BASE A ESTOS OBJETIVOS SE HAN ADOPTADO LAS SIGUIENTES MEDIDAS:

- **Protocolizar** todos los procesos de gestión, tanto sanitaria, como informativa.
- Refuerzo del **Servicio Médico,** llegando a incrementar el equipo hasta en 4 personas en las fases más críticas de la crisis. Actualmente, el servicio se encuentra reforzado con un médico adicional y una enfermera durante toda la jornada laboral de lunes a viernes.

- Desde el Área de Personas, hemos **atendido y seguido individualmente** la evolución de los compañeros infectados por coronavirus.
- Gestión del **suministro de equipos de protección preventiva** colectiva e individuales a todos los empleados y toma de temperatura en Edificio Central.
- Creación de una **Base de Datos** donde gestionar y centralizar toda la información relacionada con la gestión de la crisis sanitaria.
- Gestión de **cierre y desinfección** de centros de trabajo afectados por Covid-19
- Línea de **atención consultas COVID-19** en el que se asiste a los empleados de la Entidad las 24 horas/7 días a la semana con atención directa por parte de personal médico.
- Línea de **apoyo psicológico** a empleados.
- **Realización de pruebas para la detección del virus**. Ibercaja consiguió ser la primera empresa aragonesa con autorización administrativa para realizar test privados a sus empleados. Con este objetivo se consiguió adelantar los plazos de detección de la infección.
- **Vacunación contra la gripe** de todos los empleados que lo han solicitado.

EQUIPOS EPI DISTRIBUIDOS	**84.498**
PRUEBAS PARA LA DETECCIÓN DEL VIRUS (PCR, SEROLÓGICAS…)	**377**
VACUNAS CONTRA LA GRIPE	**950**

NUEVOS ESQUEMAS DE TRABAJO

En 2020 la Entidad ha instrumentalizado una serie de medidas que nos han permitido continuar con nuestra actividad profesional, al tiempo que se han implementado **nuevos entornos de trabajo**, que nos han permitido acortar distancias entre compañeros, realizar reuniones de manera eficiente o cooperar de manera transversal en diferentes proyectos.

La pandemia por Covid-19 también ha sido catalizadora de nuevas formas de trabajo, acelerando nuestro proceso de transformación.

ALGUNAS ACCIONES LLEVADAS A CABO:

- Despliegue **Teletrabajo** en más de 1300 puestos (80% de SSCC)
- **Turnos rotativos** en oficinas (Hasta del 50%)

- Medidas de **flexibilidad horaria**, tanto a la entrada, como a la salida.
- Despliegue de medios y **nuevas herramientas de movilidad** (Teams, Office 365…). Todos los puestos disponen de herramientas colaborativas.
- Nombramiento de **48 Gerentes de Banca Personal Digital**, encargados del asesoramiento personalizado de los clientes que operan a distancia.
- Realización de **exámenes on-line** para la obtención de la certificación LCCI de más de 1600 compañeros.
- Realización de **Galas virtuales** para la celebración de los distintos eventos internos que se tenían programados en 2020.

COMUNICACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

Momentos en los que resulta clave generar **nuevas vías de comunicación interna** que nos mantengan permanentemente conectados con nuestros compañeros, acompañándolos en su día a día, en casa y en la oficina.

La comunicación interna ha jugado un papel clave en la crisis de la COVID-19.

COMUNICACIÓN OPERATIVA:

Creación de espacio COVID-19 en Normativa para la difusión diaria de Medidas relacionadas con la pandemia.

COMUNICACIÓN EMOCIONAL:

- ***Carta semanal del Consejero Delegado*** dirigida a cada empleado, en la que explica la situación del Banco, medidas que se están tomando, mensajes de ánimo y reconocimiento a la importante labor de los profesionales de Ibercaja como servicio esencial para la Sociedad.
- ***Ibercaja Contigo***. Blog diseñado para mantener un contacto cercano, empático y útil con los compañeros. Artículos de interés, Recomendaciones de prevención, Consejos para trabajar desde casa, Iniciativas Solidarias, Tips de Salud y Bienestar, Recursos Didácticos, Entrenamientos semanales, dan contenido a este nuevo canal.
- ***Newsletter semanal*** donde trasladamos los hitos más relevantes de la semana.

2020. FINAL DEL CICLO ESTRATÉGICO

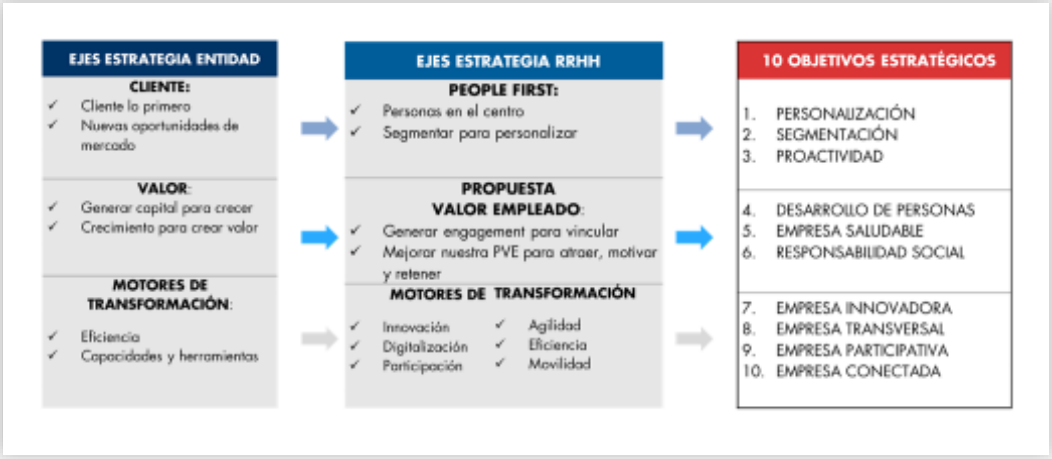
El enfoque de la Gestión de las Personas en Ibercaja en el actual Ciclo Estratégico 2018-2020 se plantea desde el convencimiento de que se debe compatibilizar la consolidación del modelo de gestión definido en el anterior plan (*Gestión Personalizada, Desarrollo del Talento, Liderazgo Inspirador, Comunicación 360º*), con el **alineamiento e impulso** de nuevas líneas de trabajo que recojan los ejes del Plan Estratégico, creando **palancas para continuar impulsando el cambio.**

El esfuerzo por compatibilizar la gestión de la crisis sanitaria, con la hoja de ruta estratégica del Banco ha sido considerable en 2020.

Nuestra meta para el 2020

"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".

ALINEAMIENTO CON LOS EJES ESTRATÉGICOS DE LA ENTIDAD



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL ÁREA DE PERSONAS

6 HITOS TRANSFORMADORES EN 2020

VALORACIÓN POR COMPETENCIAS

1

La **Valoración por Competencias** nos permite identificar las capacidades de las personas, en base a una serie de comportamientos previamente establecidos por la organización, observados y medidos de manera objetiva.

En Ibercaja entendemos las **COMPETENCIAS** como la suma de tres conceptos:

(Conocimientos + Habilidades) * **Actitud**

> **"El conocimiento y la habilidad suman, pero la actitud multiplica"**

Cuando hablamos de valorar las competencias nos referimos al proceso de comunicación entre Responsable y Colaborador que nos permite **PONER EN VALOR el QUÉ y el CÓMO** hemos desarrollado nuestro trabajo.

Esta reflexión es importante porque nos permite:

- **Conocer** y desarrollar nuestro potencial y capacidades latentes
- **Analizar** las causas que pueden afectar a nuestro rendimiento y motivación
- **Reforzar** nuestros puntos fuertes
- **Establecer planes de acción** que nos permitan mejorar

En Ibercaja valoramos **tres tipos de competencias**:

1. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

COMPETENCIAS INSTITUCIONALES. Aquellas que todos los profesionales precisamos para el desempeño de nuestro trabajo en Ibercaja, con independencia del puesto que ocupemos.

2. COMPETENCIAS DE LIDERAZGO

COMPETENCIAS DE LIDERAZGO. Aquellas que, junto a las anteriores, deben desarrollar todas las personas que gestionan equipos, de acuerdo con nuestro Modelo de Liderazgo.

3. COMPETENCIAS DIGITALES

COMPETENCIAS DIGITALES. Aquellas que todos los profesionales de Ibercaja, en mayor o menor medida, necesitamos desarrollar para posibilitar nuestra adaptación al cambio digital.

Tras la realización de las valoraciones, tiene lugar un **ENCUENTRO ENTRE LÍDER Y COLABORADOR**, donde ambos reflexionan sobre los principales aspectos del trabajo realizados y establecen los compromisos mutuos de mejora de cara al próximo año.

"Si tratas a un individuo como lo que es, seguirá siendo lo que es. Pero si lo tratas como lo que podría ser, se convertirá en lo que podría ser"

Goethe *(POETA Y DRAMATURGO)*

TALENT DAY 2

A comienzos de 2020 tuvo lugar la primera Edición del **Talent Day**, un encuentro anual con la comunidad de Transmisores del Talento (formadores internos) que sirvió de puesta de largo y arranque del nuevo modelo de TDT's en Ibercaja.

El modelo se constituye 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 los **210 profesionales** que cada día dejan lo mejor de si mismos para dar apoyo a distintos proyectos estratégicos, organizativos y normativos que afronta la entidad.

Con este fin, en 2020, el **equipo de Transmisores de Talento** ha proporcionado apoyo en distintos proyectos estratégicos: *Sistemática Comercial, Huella de Red, Nuevas Formas de Trabajo, Pricing, etc, apoyados por un modelo sistematizado, diferenciador y clave para el futuro.*

LAS CLAVES DEL MODELO DE TDT'S

PLAN LIDERA (SEMANA ENFEMENINO) 3

Con motivo del **Día Internacional de la Mujer**, arrancó del 3 al 10 de marzo, la "***1ª Semana enFemenino***", una iniciativa enmarcada dentro del **Plan efr** con el objetivo de sensibilizar a empleados, clientes y sociedad sobre la importancia de construir plantillas diversas e igualitarias, dando a conocer los objetivos de nuestro **Plan LiderA**.

El **Plan LiderA** busca seguir avanzando en el nuevo modelo de **Liderazgo Inspirador** de Ibercaja, poniendo foco en el **acceso de mujeres a puestos directivos**, a través de la mejora de sus aspiraciones, la flexibilidad, el apoyo de mentores y embajadores y la medición y objetivación para asegurar el avance.

*En Ibercaja nos hemos propuesto un **objetivo**: **Incrementar al menos un 10% el porcentaje de mujeres directivas en Ibercaja en los próximos 3 años.***

Para lograrlo, es necesario derribar barreras y acelerar el cambio, poniendo en marcha iniciativas que impulsen el acceso de mujeres con potencial a puestos directivos.

A lo largo de la "Semana enFemenino" distintas voces inspiradoras participaron en diferentes actividades actuando **como embajadores del Plan LiderA.**

*No le pongas género, ponle **talento***

GOODHABITZ 4

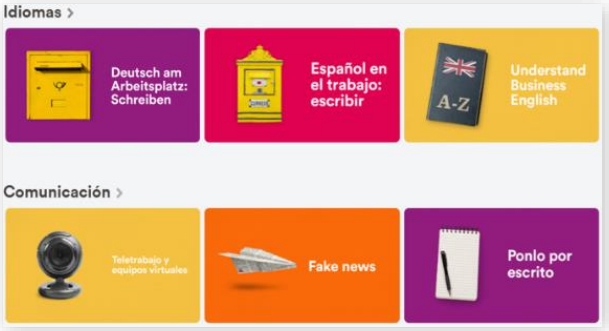
Ibercaja obtuvo en 2019 el sello efr por su compromiso con el bienestar de las personas y coincidiendo con el periodo de confinamiento, Ibercaja ha confiado en GoodHabitz con un claro **objetivo**: **inspirar a las personas para ser cada día mejores.**

*La nueva **plataforma** para potenciar el **talento** y el **bienestar** de los*

Con esta iniciativa, Ibercaja quiere seguir invirtiendo en el **crecimiento personal y profesional** de las personas a través de un revolucionario método de formación e-learning: a su propio ritmo, cómo y cuando quieran, desde móvil, Tablet o desde su propio ordenador.

La nueva plataforma ofrece un catálogo con más de 80 cursos, añadiendo títulos cada mes, dando la posibilidad al empleado de enfocarse en aquello que más le apasiona, en sus talentos o en aquello que les gustaría mejorar, de una forma divertida y diferente. Además, todos los cursos están disponibles en varios idiomas.

- Habilidades de comunicación
- Habilidades personales
- Liderazgo
- Idiomas
- Gestión de equipos
- Bienestar y seguridad,…



MOVILIDAD Y COLABORACIÓN 5

El avance de las **nuevas tecnologías** ha modificado por completo los hábitos de nuestros clientes, cada vez más exigentes respecto a los servicios que les presta su Banco, impactando también en la nueva forma de trabajar de los empleados.

***Inspirar a las personas** para ser cada día **mejores**…*

Los **dispositivos móviles** disponen además de **herramientas de trabajo colaborativo**, permitiendo acortar distancias entre compañeros, realizar reuniones de trabajo de manera descentralizada, compartir conocimientos o cooperar en diferentes proyectos.

2020 ha representado la consolidación definitiva del **proyecto de Movilidad** que ha venido para quedarse:

- Más del 10 % de la plantilla ha **teletrabajado** (80% de la plantilla de SSCC).
- A finales de 2020 todos los empleados de SSCC y Red de Oficinas disponen en sus dispositivos de **herramientas colaborativas** (Teams, Office 365…).

NUEVAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN 6

2020 ha sido un año especial, en el que ha resultado clave generar nuevas vías de comunicación interna que nos mantengan permanentemente conectados con nuestros compañeros, acompañándoles en su día a día, en casa y en la oficina.

Por eso, a comienzos del mes de abril ponemos en marcha el Blog **"Ibercaja Contigo",** con nuevos contenidos adaptados a la nueva situación, con los que pretendemos **mantener un contacto a diario contigo** cercano, empático y útil con nuestros compañeros y sus familias.

Cartas de nuestro Consejero Delegado, Artículos de interés, Recomendaciones de Prevención, Soluciones a consultas concretas, Consejos prácticos para los profesionales que trabajan desde casa, Iniciativas solidarias en las que todos hemos podido participar, Tips con los mejores consejos de Salud y Bienestar, Recursos Didácticos para seguir avanzando en nuestro desarrollo, Entrenamientos semanales para poder realizar desde casa, dan contenido al nuevo Blog.

*Esta iniciativa ha recibido una **"Mención Especial"** en los* **Premios Ocare 2020** *como Mejor Práctica de Comunicación de RSC dirigida al público interno.*

OTROS HITOS

ADEMÁS, EN 2020 HEMOS SEGUIDO AVANZANDO EN DISTINTOS PROYECTOS PONIENDO FOCO EN INICIATIVAS QUE DEN RESPUESTA A LA SIGUIENTE PREGUNTA ...

¿QUÉ NECESITA LA IBERCAJA DEL FUTURO?

PEOPLE ANALITYCS

En 2019 se configuró 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 la mejora de la calidad de la toma de decisiones sobre las personas**. Esta función resulta clave para poder realizar propuestas personalizadas y segmentadas en función de las necesidades y expectativas de las personas.

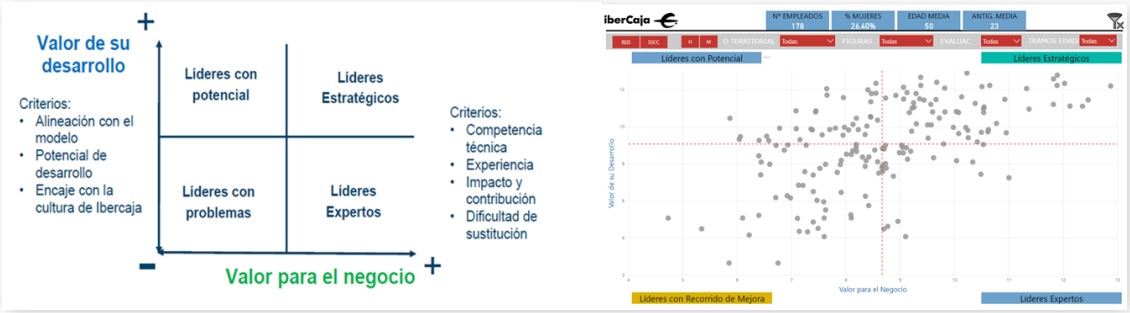
En 2020 el proyecto ha evolucionado integrando y analizando diversas fuentes de datos, internas y externas, con el objetivo de responder a preguntas de negocio relacionadas con el capital humano, para poder actuar en consecuencia.

En una primera fase se han trabajado indicadores simples, construyendo el Cuadro de Mando del Área de Personas, con informes recurrentes y un primer nivel de indicadores sintéticos, más complejos, donde se ha calculado la correlación entre ellos a través de algoritmos matemáticos comprobando la robustez de los mismos.

MATRIZ DE LÍDERES

Con el objetivo de consolidar el **Modelo de Liderazgo,** se ha desarrollado una primera Matriz de Liderazgo que nos está permitiendo **analizar** el **grado de alineación** de nuestros líderes con el modelo, el impacto de su función en el **negocio** y en el **desarrollo de sus equipos.**

Los resultados de este primer análisis nos van a permitir desarrollar acciones específicas basadas en criterios objetivos como: grado de alineación con el modelo, potencial de desarrollo, encaje con la cultura de Ibercaja, impacto en negocio, etc.



ENTRENAMIENTO EN 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 en 2019 se diseñó el **Mapa de Competencias Digitales** donde se recogen las competencias que Ibercaja considera necesarias para posibilitar nuestra adaptación al cambio digital. Para trazar la hoja de ruta a seguir, se realizó un primer diagnóstico que nos permitió conocer el punto de partida o grado de digitalización en el que nos encontramos cada uno e identificar el grado de madurez digital de la organización.

En 2020 seguimos avanzando en el **Plan de Acompañamiento Digital** con el lanzamiento de un nuevo **Catálogo, interactivo y dinámico,** que agrupa los diferentes recursos formativos a los que tenemos acceso para seguir avanzando en nuestro nivel de digitalización.

Entre sus “páginas virtuales” se pueden consultar más de 170 recursos disponibles sobre diversas temáticas: Redes Sociales, Trabajo Colaborativo, Ciberseguridad, Herramientas Digitales, … que se encuentran alojados en la plataforma de talento Paraninfo, en el canal Paraninfo TV y a través de la plataforma GoodHabitz.

PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN

La 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, buscando la implicación directa de la plantilla en la estrategia del Banco.

En 2020 cabe destacar la puesta en marcha en real de **tres de las iniciativas ganadoras** del primer reto planteado que buscaba soluciones para ayudar a que nuestros mayores se acerquen a los Activos Digitales de Ibercaja facilitando su inclusión digital. Así, se ha desarrollado un nuevo servicio en la App de Ibercaja que tiene como origen dos de las ideas ganadoras de la primera edición ImPulso Innovador: **Iberfácil y Botón Estamos Contigo.** Por otra parte, el "Programa: Yo te Ayudo" también se ha desarrollado con éxito en una selección de oficinas.

Con su puesta en marcha hacemos realidad nuestro **propósito** de **hacer partícipes a los empleados** de determinados procesos de innovación y transformación del Banco, contribuyendo a generar una mejor experiencia para nuestros clientes.

Por su parte, el proyecto **"Tarjeta Vamos Ahorro"** ha sido la idea ganadora del 2º reto de innovación, en el que se buscaban nuevos productos o servicios, 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, se recibieron un total de 96 ideas, con la participación de 26 equipos y 110 intraemprendedores.

Las conclusiones obtenidas en estos procesos de crowdsourcing internos están resultando determinantes a la hora de **anticipar soluciones innovadoras que continúen impulsando nuestro proceso de transformación**.

ENGAGEMENT

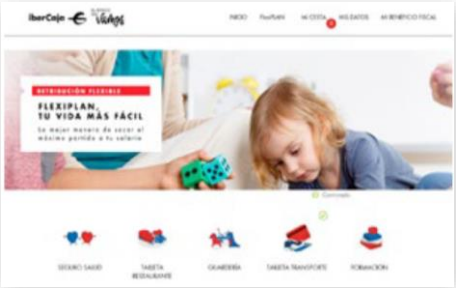
FlexiPLAN, el plan de retribución flexible responde a este objetivo y supone un elemento de compensación salarial adicional totalmente personalizado.

Durante 2020 los empleados han podido beneficiarse de todas las ventajas que ofrece 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.

> ***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****.*

Además del Seguro de Salud, los empleados pueden acceder a una oferta de productos y servicios adaptados a sus necesidades: Guardería, Tarjeta Restaurante, Tarjeta Transporte o Formación.

Para facilitar la gestión del Plan de Retribución Flexible, desde 2019 se dispone de una App del **Portal de Compensación** para móvil. Desde la App se pueden realizar simulaciones de los diferentes productos, renovar y contratar nuevos productos, así como acceder a su información salarial y a los beneficios que Ibercaja les ofrece para compensar su compromiso con la organización. En 2020, 3.269 compañeros se beneficiaron de esta iniciativa.

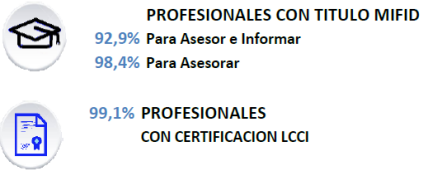


3.467 EMPLEADOS OBTIENEN LA CERTIFICACIÓN LCCI

En 2020 se ha culminado el proceso de acreditación de profesionales en el programa LCCI (Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario). Este año, dadas las circunstancias, más de **1.500 compañeros** optaron a la **certificación LCCI**, por primera vez, a través de un examen virtual, debiendo compatibilizar su preparación con unas semanas de trabajo muy complicadas, obteniendo un elevado índice de aprobados.

En conjunto, a lo largo de 2019 y 2020 se han realizado 12 convocatorias en distintas sedes, cuatro de estas convocatorias se han realizado de manera virtual.

De este modo, en nuestra Entidad contamos ya con un total de **3.711 compañeros certificados** para comercializar este tipo de productos y servicios, con una **tasa de aprobados del 99,7%,** evidenciando el alto nivel de compromiso, profesionalidad y excelencia de nuestra plantilla.



Además, nuestra entidad cuenta con el 98,4% de profesionales acreditados para informar/asesorar según normativa MIFID.

MODELO DE GESTION EFR

Tras un año como empresa efr, el pasado mes de septiembre **superamos** la **auditoría de mantenimiento** para este primer ciclo de certificación (2019-2020), obteniendo una valoración.

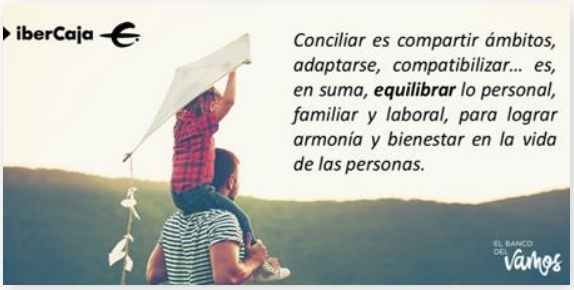
Este reconocimiento avala el trabajo realizado y supone, además, la implantación de un modelo de gestión basado en la mejora de la eficiencia, la flexibilidad y la responsabilidad que facilite el equilibrio de las personas en todos los ámbitos de su vida.

efr

*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.*

Actualmente en Ibercaja contamos con **más de 100 medidas efr** agrupadas en 6 categorías: *calidad en el empleo, flexibilidad temporal y espacial, apoyo a la familia, desarrollo profesional y personal, igualdad de oportunidades, liderazgo y estilos de dirección.*

Cabe señalar el arranque del plan de acción efr para el periodo 2020-2022 con objetivos concretos y medibles, entre los cuales destaca la implantación de nuevas formas flexibles de trabajo o nuevas medidas para seguir avanzando hacia la construcción de una plantilla más diversa e igualitaria a través del Plan LiderA.



En la misma línea, se ha creado un grupo de trabajo para avanzar en la regulación de las medidas de flexibilidad horaria y desconexión digital, con el objetivo de definir objetivos concretos que permitan una verdadera conciliación personal, familiar y laboral.

LIDERAZGO INSPIRADOR

La adoptación 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.

*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.*

En 2020, el **Modelo de Liderazgo** se ha constituido como pieza fundamental ante el complicado escenario al que nos hemos enfrentado, donde la gestión de las emociones ha sido factor **clave para guiar y sacar lo mejor de los equipos**:

- **LIDERES MOTIVADORES DE RESULTADOS**. Una plantilla que ha prestado servicio desde el primer día en 1ª línea, debe sentir la cercanía de su líder, compartiendo puntos de vista, retos, preocupaciones y ejerciendo una escucha activa de las dificultades de sus colaboradores. Para ayudar en esa coyuntura como servicio esencial para la sociedad, los líderes han sacado lo mejor de sus equipos.
- **LIDERES DESARROLLADORES DE PERSONAS.** La crisis también ha sido el momento perfecto para que las personas desarrollen todo su potencial: aprender a trabajar e interactuar con compañeros y clientes en nuevos entornos de trabajo.
- **LIDERES IMPULSORES DEL CAMBIO**. 2020 nos ha planteado retos tecnológicos y operativos que ha sido necesario abordar de manera inmediata. Los líderes se han enfrentado a la difícil tarea de acelerar el cambio y la innovación, impulsando nuevos entornos digitales y metodologías ágiles de trabajo.
- **LIDERES CONECTORES DEL TALENTO**. La colaboración ha resultado clave en este 2020. Romper silos organizativos y crear equipos de trabajo transversales para desarrollar soluciones a problemas complejos, sin duda, ha contribuido a mantener nuestra competitividad en tiempos de pandemia.

Ahora más que nunca hemos puesto en valor nuestro ***Modelo de Liderazgo Inspirador***

PRIMERA ESCUELA DE LIDERAZGO INSPIRADOR

En 2020, Ibercaja, junto al Instituto de Juventud de la Junta de Extremadura, ha impulsado el nacimiento de la **primera Escuela de Liderazgo Inspirador** para los jóvenes estudiantes de la Región.

Se trata de un proyecto diseñado para **promover el desarrollo de habilidades entre los jóvenes** como la comunicación, el trabajo en equipo, el compromiso o el emprendimiento, inspirados en el modelo de liderazgo que Ibercaja desplegó hace cuatro años entre sus líderes desde la cultura del ejemplo.

La escuela de liderazgo inspirador pretende servir de plataforma para futuros líderes contribuyendo a conseguir los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030: sostenibilidad, crecimiento inclusivo o empleo juvenil, entre otros.

Fernando Planelles, Director Territorial, junto a Victoria Mera, Delegada del Área de Personas en Extremadura durante la firma del Convenio de Colaboración con la Junta de Extremadura

CULTURA DE RECONOCIMIENTO

En el marco de la **mejora de la Experiencia del Empleado**, en 2020 han sido reconocidos 503 profesionales a través de 2 programas:

- **"Equipos Excelentes".** Se trata de un reconocimiento a los profesionales que han obtenido mejores resultados en el ejercicio anterior. En esta ocasión fueron destacados 147 compañeros por su esfuerzo, trabajo y actitud.

- **“25 y 40 años diciendo juntos Vamos”.** Un nuevo concepto basado en el incentivo emocional, con el objetivo de agradecer el compromiso de aquellos compañeros que cumplen sus 25 y 40 años de trabajo en la Entidad. En este año especialmente difícil, no quisimos prescindir de esta celebración y todo el equipo se volcó en la organización de un “acto diferente”, adaptado a la nueva realidad, pero igualmente emotivo, con presencia de nuestro Consejero Delegado y de la Directora de Área de Personas. A la “gala virtual” fueron congregadas 4 promociones que han construido su trayectoria vital en paralelo a Ibercaja, y a quienes reconocemos su entrega y compromiso con la Entidad.

DIBUJA IBERCAJA EN TU NAVIDAD

Con la idea de promover el **acercamiento de nuestros hijos a Ibercaja**, un año más se lanza la campaña **“Dibuja Ibercaja en tu Navidad”.**

En esta edición, nuestros jóvenes artistas plasmaron a través de sus dibujos, el compromiso de Ibercaja con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Un año más, además de participar con su dibujo, los niños se sumaron a la iniciativa **Regalo Azul de Unicef**, eligiendo un Kit solidario para enviar a otros niños en aquellos lugares del mundo donde más lo necesitan.

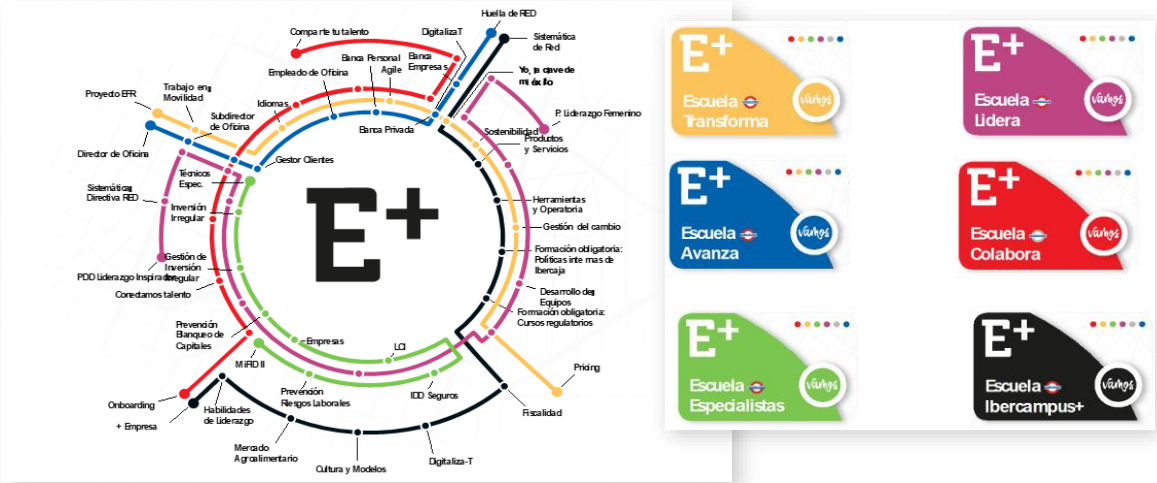
DESARROLLO DEL TALENTO

103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2

Se trata de obtener el máximo rendimiento del talento existente en Ibercaja, realizando una gestión personalizada que favorezca el crecimiento profesional para conseguir mayores resultados y un mayor compromiso con la empresa, como respuesta al dinamismo necesario para el desarrollo de la actividad, acorde a las expectativas y necesidades que el entorno demanda.

*Ibercaja considera el **desarrollo profesional y personal** de los empleados como un **objetivo estratégico** en el marco de la Gestión de Personas.*

Por otra parte, a través del **Plan de Desarrollo Profesional** promovemos el desarrollo continuo de las capacidades y habilidades de nuestros empleados, identificando y dando respuesta a las necesidades formativas actuales y futuras de los diferentes colectivos de la Entidad. Alineamos los programas y acciones de formación con la estrategia de la Entidad, participando de manera activa en la transmisión de nuestra cultura, valores, conocimientos y experiencias.



La Entidad fomenta el **desarrollo del talento** a través de programas formativos y de la promoción interna del mayor número posible de empleados. En **2020** han promocionado profesionalmente **711 personas**, por aplicación de los criterios definidos en cada uno de los planes de carrera profesional, antigüedad, nombramientos de libre designación y clasificación de oficinas. Existen planes de carrera profesional para todas las direcciones de servicios centrales y para los segmentos estratégicos de empresas, banca personal y banca privada. El número total de profesionales adscritos a estos planes de progreso es de **1.249**.

Los programas formativos tienen como meta **impulsar el desarrollo profesional** dando respuesta a las necesidades que surgen en un entorno muy dinámico como es el de la actividad bancaria. Entre los principales programas formativos desarrollados destacan los relativos a herramientas y operatoria, productos y servicios, normativos/regulatorios, fiscalidad, desarrollo de actitud y motivación personal, entorno digital y nuevas tendencias.

El número de horas de formación presencial asciende a **17.332** y las impartidas a través de canales a distancia a **379.388**, por categoría profesional se distribuyen de la siguiente forma:

Categoría profesional	Horas de formación 2020	Horas de formación 2019
Directivos	77.194	71.124
Mandos intermedios	97.264	78.229
Técnicos	124.164	98.865
Administrativos	98.099	86.674
Total	**396.720**	**334.892**

El promedio de horas de formación por empleado en 2020 es de 78 horas (18% más que en 2019)

Formación y capacitación en sostenibilidad.

Durante 2020 se ha comenzado con una **formación específica en sostenibilidad**, dirigida a los empleados más directamente implicados en la integración de los aspectos ASG en el negocio de Ibercaja. También se ha desarrollado, dentro del Plan de Desarrollo Profesional 2021, una línea específica de **Finanzas Sostenibles**, dirigida a todas las personas que trabajan en la Entidad, para acompañarles en la capacitación necesaria en este proceso. Está previsto comenzar en 2021 con el lanzamiento de una formación global obligatoria sobre sostenibilidad, dirigida a toda la plantilla.

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:

Encuestas 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 la 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	Recursos Humanos colabora en cada número de la revista «Crónica Ibercaja» divulgando artículos de interés en el ámbito Personas.
Portal del Empleado	Otro de los principales canales de comunicación con los empleados, favoreciendo el flujo de comunicación descendente y ascendente.
Normativa-Información Diaria	Principales canales de comunicación descendentes que permiten informar en cada momento de las novedades relativas a Recursos Humanos (Concursos, Nombramientos, Acuerdos Laborales, Novedades Legislativas, Procedimientos Administrativos...)
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.

Plan de Comunicación Interna en Sostenibilidad.

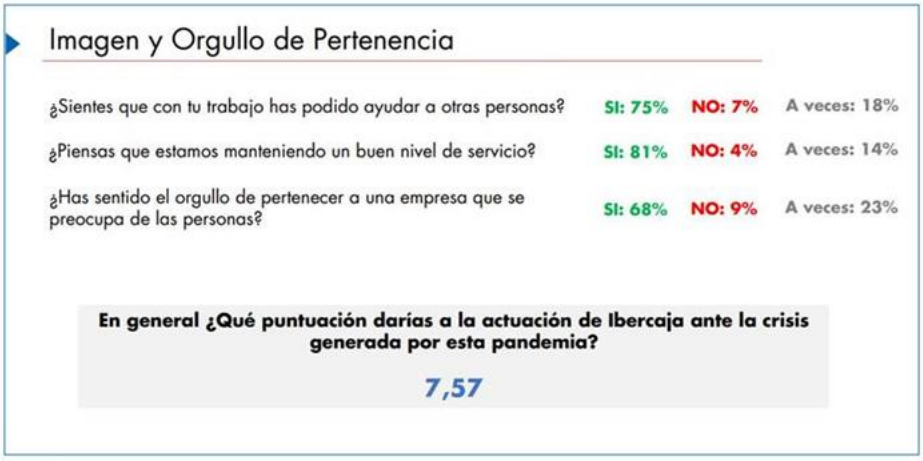
También este año 2020 se ha puesto en marcha un **Plan de Comunicación Interna en Sostenibilidad** cuyo propósito es **acompañar** el proyecto de Sostenibilidad del Banco, favoreciendo que los objetivos de Ibercaja en este ámbito sean **conocidos** e **interiorizados**, ayudando a fomentar una nueva "**cultura de la sostenibilidad**".

Destaca la elaboración por primera vez en 2018, del 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.**

*Ibercaja refuerza así la **Experiencia de Empleado**, como **base del Modelo de Gestión de Personas** implantado en el ciclo estratégico anterior.*

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.

En 2020 se realizó una encuesta de experiencia del empleado, adaptada a la situación especial del momento.



En este contexto de escucha continua, en 2020 se realizó una reflexión conjunta sobre todo lo vivido en estos meses, que nos permitió disponer de una valiosa información sobre las preocupaciones e inquietudes de la plantilla y sugerencias de mejora para poder planificar nuevas acciones que contribuyan a facilitar el desarrollo de nuestro trabajo cotidiano en las coordenadas actuales.

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

DIVERSIDAD, IGUALDAD Y CONCILIACIÓN

103-1, 103-2, 103-3, 405-1

Ibercaja cuenta con **más de cien medidas de conciliación e igualdad para sus empleados** (que superan lo recogido en la legislación vigente y aplicable) en las categorías estipuladas en la norma efr 1000-1, y ha puesto en marcha el **Plan efr** para el primer ciclo de certificación (2019-2021). En paralelo, Ibercaja **actualiza el Plan de Igualdad** con el que se fomenta la igualdad de oportunidades entre sexos y la promoción de medidas de conciliación que contribuyan a fomentar el bienestar de nuestros trabajadores y sus familias.

Actualmente el posicionamiento de la mujer en puestos de responsabilidad avanza continuamente. En el año 2020 las vacantes concedidas a mujeres han sido en torno al 34% de las plazas de Director de Oficina, 60% de las de Subdirector y el 57% de las de Gerente de Banca Personal. El 55,3% de las promociones en 2020 correspondió a mujeres.

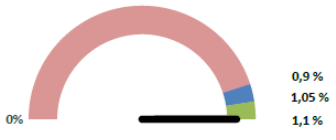
Adicionalmente, los empleados de Ibercaja pueden optar a medidas de conciliación como permisos, reducción de jornada y excedencias, algunas de las cuales amplían o mejoran las recogidas tanto en la legislación vigente como en el Convenio Colectivo. En el año se han acogido a dichas medidas 175 personas (133 reducciones de jornada, 35 excedencias por cuidado de hijos y 7 excedencias por cuidado a familiares).

Nº MEDIDAS efr VIGENTES QUE OFERTA IB	
Apoyo a la familia	16
Calidad en el empleo	42
Desarrollo personal y Profesional	20
Flexibilidad Espacial y Temporal	4
Igualdad de oportunidades	6
Liderazgo y Estilos de Dirección	16
TOTAL MEDIDAS efr	104

INDICADORES efr	2019	dic/2020
ESTABILIDAD LABORAL % de contratos indefinidos frente al total de contratos	95,20%	97,31%
FLEXIBILIDAD ESPACIAL % de emp. que puede acogerse a alguna medida de flex.espacial	6,25%	24,23%
MATERNIDAD % madres con hijos menores de 12 años en puestos directivos respecto al Total de mujeres en puestos directivos	43,96%	39,84%
MATERNIDAD % madres con hijos menores de 12 años y menor de 35 años desvinculadas respecto al Total desvinculaciones	0,36%	0,00%
PRESENCIA FEMENINA % de mujeres en plantilla frente al total medio personas	47,76%	47,28%
IGUALDAD EN EL ACCESO AL EMPLEO % mujeres incorporadas en el ultimo ejercicio frente al Nº Incorporaciones	54,55%	31,11%

INVERSION EN CONCIALIACION efr EN 2020	15.113.672
%INVERSION EN CONCILIACION (efr) vs SALARIO FIJO (DATOS 2020)	6,44%

OBJETIVOS ESPECIFICOS efr 2021



% DIRECTIVAS 2018	30%
% DIRECTIVAS HOY	30%
% OBJETIVO DIRECTIVAS 2022	40%

% DIVERSIDAD FUNCIONAL 2018	0,93%
% DIVERSIDAD FUNCIONAL HOY	1,13%
% OBJETIVO DIVERSIDAD FUNCIONAL	1,10%

En relación a la **integración de personas con discapacidad**, Ibercaja, además de cumplir con la Ley General de Discapacidad, fomenta la participación de personas discapacitadas a través de acuerdos con entidades sociales y de sensibilización mediante acciones de formación y voluntariado. Actualmente, 57 personas con capacidades diferentes trabajan en la Entidad (un 14% más que el año anterior), logrando así uno de los principales objetivos de nuestro modelo de gestión efr.

La Entidad además, cuenta con protocolos de actuación ante cualquier caso de discriminación, entre los que se encuentra el destinado a tratar los casos de acoso sexual y por razón de sexo.

*A través de nuestra Red de Delegados en los distintos territorios realizamos una gestión de personas personalizada. Nuestro **objetivo** es **conocer a cada persona**, gestionar sus necesidades de manera individual, identificar su nivel de compromiso y tutelar los planes de desarrollo y progreso adecuados a cada individuo.*

LIDERAZGO Y GESTIÓN DEL COMPROMISO

Desde el año 2017 en Ibercaja contamos con una red de siete delegados de personas que dan cobertura a todas las Direcciones Territoriales, además del Delegado que actúa en Servicios Centrales.

Buscamos que el **empleado se sienta escuchado y acompañado** en momentos clave de su ciclo de vida profesional: la incorporación al puesto, un nombramiento, un traslado, la valoración de competencias o ante un problema personal.

Para ello, los delegados cuentan con una serie de herramientas que ayudan a desplegar este proyecto: protocolos de gestión para acompañamiento en los momentos clave; ficha de empleado como soporte a la gestión y un nuevo método de valoración de las expectativas profesionales del empleado.

Nuestro **modelo de relación con el empleado** replica el **Modelo de Gestión Comercial con clientes**.

POLÍTICA RETRIBUTIVA

103-1, 103-2, 103-3, 202-1

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

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

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.

En línea con el resto de políticas de Recursos Humanos de Ibercaja, la Política de Retribución se fundamenta en el principio de igualdad entre hombres y mujeres, no realizando ningún tipo de diferenciación salarial entre géneros.

A continuación, se detallan las **remuneraciones medias percibidas** por las personas que componen la plantilla de Ibercaja a 31 de diciembre de **2020**. Estas remuneraciones se componen de retribución fija, complementos salariales y retribución variable percibida en el ejercicio 2020.

RETRIBUCIÓN TOTAL MEDIA POR SEXO (IMPORTES EN EUROS):

SEXO	Sº FIJO + RVO 2020	INCREM. RESP. 2019	Sº FIJO + RVO 2019
H	53.468	1,93%	52.456
M	46.767	2,84%	45.475
Total	**50.300**	**2,37%**	**49.133**

RETRIBUCIÓN TOTAL MEDIA POR TRAMOS DE EDAD (IMPORTES EN EUROS):

TRAMOS DE EDAD	Sº FIJO + RVO 2020	INCREM. RESP. 2019	Sº FIJO + RVO 2019
21 - 30 AÑOS	25.127	5,95%	23.717
31 - 40 AÑOS	42.694	1,79%	41.942
41 - 50 AÑOS	49.548	0,34%	49.379
51 - 60 AÑOS	56.250	1,24%	55.563
61 - 70 AÑOS	94.829	1,99%	92.983
Total	**50.300**	**2,37%**	**49.133**

RETRIBUCIÓN TOTAL MEDIA POR CATEGORIA PROFESIONAL (IMPORTES EN EUROS):

AGRUPACIÓN PUESTOS	Sº FIJO + RVO 2020	INCREM. RESP. 2019	Sº FIJO + RVO 2019
1-Directivos	64.908	2,53%	63.306
2-Mandos intermedios	53.340	3,17%	51.703
3-Técnicos	46.957	2,30%	45.899
4-Administrativos	42.619	2,47%	41.589
Total	**50.300**	**2,37%**	**49.133**

RETRIBUCIÓN TOTAL MEDIA DIRECTIVOS POR SEXO (IMPORTES EN EUROS):

SEXO	Sº FIJO + RVO 2020	INCREM. RESP. 2019	Sº FIJO + RVO 2019
H	66.904	2,44%	65.314
M	60.280	2,81%	58.634
Total	**64.908**	**2,53%**	**63.306**

En relación con la denominada **brecha salarial**, si se toma como referencia el Salario Base de Convenio y se exceptúa la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, la ratio salarial hombres / mujeres en Ibercaja es 1.

El rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas es del 119 % tanto para mujeres como para hombres.

Si analizamos esta información ponderada por la agrupación de puesto (directivos, mandos intermedios, técnicos y administrativos), se determina una brecha salarial en 2020 del 8,33 %.

La diferencia salarial que muestran los resultados está en línea con el contexto sectorial, generada principalmente por la composición histórica de género de la compañía que se traduce en una mayor antigüedad media de los hombres frente a las mujeres. La evidencia de esto es la **reducción de la brecha** con **respecto a 2019 en un 5,76%, pasando de un 13,3% a un 12,53%**.

Para este cálculo se ha tenido en cuenta la retribución fija, complementos salariales y retribución variable percibida en el ejercicio 2020.

Esta tendencia se debe, en parte, a las medidas desarrolladas para reducir la misma:

- **Incremento en la representación de mujeres en** puestos directivos.
- **Un 55 %** de las promociones en 2020 corresponden a **mujeres**.

Aspectos relativos a la remuneración de consejeros

El cargo de miembro del Consejo de Administración es retribuido, conforme a lo previsto en el artículo 34 de los Estatutos sociales. Únicamente el Consejero Delegado y el Presidente perciben un sueldo por el desempeño de su cargo, además de dietas por asistencia a sesiones de órganos de gobierno, conforme a lo establecido en los Estatutos sociales. La retribución del resto de los consejeros, en su condición de tales, se compone de (a) dietas por la asistencia a las reuniones del consejo de administración y de sus comisiones, y (b) una asignación anual que se determinará por el Consejo para aquellos consejeros que tengan una especial dedicación y funciones (cargo de presidencia de las comisiones internas del Consejo de Administración).

De este modo, la retribución media de los consejeros incluyendo al CEO y al Presidente (9 consejeros y 2 consejeras), asciende a 135 miles de euros. Por otro lado, la retribución media de los consejeros en su

condición de tales es de 53 miles de euros (la retribución media de los consejeros es de 58 miles de euros y la de las consejeras es de 32 miles de euros).

La **información sobre remuneraciones** de consejeros se hace pública en la **página Web corporativa** de la Entidad (www.ibercaja.com), en el apartado Gobierno corporativo y política de remuneraciones y en el Informe anual de gobierno corporativo.

Aspectos relativos a la remuneración de la alta dirección

Se considera alta dirección a los miembros del Comité de Dirección de la Entidad, compuesto a 31 de diciembre de 2020 por 11 personas (8 hombres y 3 mujeres), excluyendo al consejero delegado. La información relativa a remuneraciones de la alta dirección incluye tanto retribución fija como variable, sistemas de previsión a largo plazo y cualquier otra percepción. La retribución media es de 202 miles de euros (remuneración media de directivos de 212 miles de euros y de 174 mil euros en el caso de directivas, que se ve afectada principalmente por la antigüedad de los cargos en la Entidad).

DIÁLOGO SOCIAL Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

103-1, 103-2, 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 228 empleados vinculados a cinco 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.

Acuerdos alcanzados en 2020:

- Firma del Convenio Colectivo 2019-2023
- Acuerdo Plus de Responsabilidad Oficinas
- Acuerdo Colectivo de Empresa sobre Horarios Singulares
- Acuerdo para la adopción de medidas extraordinarias de carácter laboral en Ibercaja Banco S.A. como consecuencia de la declaración del estado de alarma en España

El 100% de trabajadores de Ibercaja Banco están cubiertos por Convenios Colectivos y representados en comités formales. La actividad de Ibercaja se desarrolla en su totalidad en territorio nacional y en su plantilla están representadas distintas nacionalidades.

El **90% de los empleados** cuenta con horario de **jornada continua** (excepto los jueves de invierno). El Convenio Colectivo para los años 2019-2023, establece una jornada anual de 1.680 horas de trabajo efectivo. Respetando dicha jornada, y sin perjuicio de la distribución irregular de la misma, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente y en la normativa sectorial aplicable, el **horario laboral** es el siguiente:

- De 1 de mayo a 30 septiembre, el horario es de lunes a viernes: de 8 a 15 horas.
- De 1 de octubre a 30 de abril, el horario es lunes, martes, miércoles y viernes: de 8 a 15 horas y jueves: 8:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas.

En Ibercaja son 481 los empleados sujetos a horarios singulares, solicitados de forma voluntaria. De ellos, el 87% ha solicitado realizar 3 tardes, el 3% 2 tardes y el 10% una tarde.

En el nuevo convenio, por primera vez, se ha incluido el derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral. Esta regulación contribuye a la salud de las personas trabajadoras disminuyendo, entre otras, la fatiga tecnológica o estrés, y mejorando, de esta manera, el clima laboral y la calidad del trabajo.

PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10

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.

Además, Ibercaja cuenta entre sus objetivos estratégicos el fomento de los hábitos de vida saludable, impulsando distintas iniciativas encaminadas a ello:

- Realización de Reconocimientos Médicos.
- Fomento de actividades deportivas a través del Grupo Cultural, participación activa en carreras y maratones de todo el territorio nacional de forma grupal y organización de talleres que promueven el bienestar (Healthy Space y Show Cooking en el CoffeeWork).
- Sección específica en la APP Ibercaja Contigo (#ContigoNosCuidamos y #ContigoEntrenando) donde 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.
- Reparto de fruta de temporada en su sede central.

¿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».** En 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.

La Entidad posee un **servicio de prevención propio,** al ser una Empresa de más de 500 trabajadores. El Servicio de prevención propio es una unidad organizativa específica que cubre dos de las cuatro disciplinas preventivas ("Vigilancia de la Salud" y "Ergonomía y psicosociología aplicada") previstas en el art. 34 del

reglamento. Las especialidades preventivas de “Seguridad en el Trabajo” e “Higiene Industrial” están concertadas con un servicio de prevención ajeno: MAS PREVENCIÓN.

La Entidad ha implantado un **plan de prevención de riesgos laborales,** con el objetivo de integrar la actividad preventiva en la gestión.

El Banco tiene constituido un **Comité de Seguridad y Salud**, compuesto por 10 miembros: 5 de ellos son los Delegados de Prevención y los otros 5 son representantes de Ibercaja. El Comité de Seguridad y Salud de Ibercaja cuenta con su propio reglamento interno, por el cual se regula su funcionamiento.

Para seguir avanzando en la formación de toda la plantilla en estas cuestiones, en este año 2020 232 empleados del Grupo Ibercaja han realizado el curso online de **Prevención de Riesgos Laborales**. Esta formación tiene una duración de 2 horas. Así, se completó la formación recibida en 2019 por 4.620 empleados del Grupo Ibercaja.

Cabe destacar la **formación especial sobre el Covid** realizada a la plantilla, con el objetivo de informar a todos los empleados sobre las medidas adoptadas por la Entidad para prevenir posibles contagios que puedan surgir y concienciar sobre la afectación del virus en el entorno profesional, dando pautas para minimizar los riesgos. Tiene una duración estimada de 1 hora y durante 2020 5.099 personas del Grupo realizaron esta formación.

Dada la actividad desarrollada por Ibercaja no se identifica ningún riesgo o enfermedad específico para los empleados.

En 2020 se han producido 28 **accidentes de trabajo** (8 hombres y 20 mujeres), un **12% más que el año** anterior (aunque un 7% menos si tenemos en cuenta las jornadas no trabajadas por accidente de trabajo), y la cifra total de horas de absentismo es de 470.193 (331.274 en 2019). Como en todos los ejercicios en las horas de absentismo se han incluido las horas por enfermedad común, accidente de trabajo, maternidad y paternidad. Pero este año como novedad también se han incluido las horas por COVID, que han ascendido a 117.003 horas, lo cual ha sido el gran determinante del incremento del absentismo respecto al año anterior.

	AÑO 2020	AÑO 2019
INDICE DE FRECUENCIA (*)	1,3294	1,2273
INDICE DE GRAVEDAD (**)	0,1191	0,1284

Recalculo en el índice de gravedad año 2019

(*) IdF= Número de accidentes de trabajo con baja (exc. in itinere) *10^6
Número total de horas efectivamente trabajadas

(**) IdG= Número de jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja *10^3
Número total de horas efectivamente trabajadas

6.5 Compromiso con el medioambiente

102-11, 102-12, 102-15, 102-19, 102-20, 102-30, 102-31, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 301-1, 301-2, 302-1, 303-1, 303-5, 305-1, 305-2

IBERCAJA ADQUIERE EL COMPROMISO DE PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE Y LUCHAR CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO, TENIENDO EN CUENTA, TANTO EL IMPACTO AMBIENTAL DE SUS PROPIAS INSTALACIONES COMO EL DE SU ACTIVIDAD FINANCIERA.

6.5.1 A través de la actividad bancaria y financiera

*Ibercaja responde al desafío que suponen el cambio climático y las exigencias regulatorias relacionadas con éste, trabajando para **integrar los aspectos ambientales y climáticos** de manera transversal en toda la organización.*

Para ello la Entidad toma como referencia los objetivos del Acuerdo de París sobre el Cambio Climático, y avanza en la implementación de las recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Esta información se recoge detalladamente en el **apartado 6.12. de este capítulo del Informe de Gestión.**

En la Política de Sostenibilidad, aprobada por el Consejo de Administración en diciembre de 2020, se recogen los **compromisos de Ibercaja con el medioambiente**:

A TRAVÉS DE SU ACTIVIDAD FINANCIERA, IBERCAJA SE COMPROMETE A:

- **Analizar el impacto del cambio climático**, detectando **necesidades** que la transición hacia una economía descarbonizada puede presentar, para **dar respuesta con soluciones de negocio** que apoyen la sostenibilidad ambiental.
- **Analizar los riesgos climáticos y ambientales**, su impacto en los clientes y en su actividad financiera, para su paulatina integración en cumplimiento de los requisitos normativos.
- **Comunicar de manera trasparente** los avances en sostenibilidad ambiental, **sensibilizando interna y externamente** para fomentar el sentido de responsabilidad ambiental.
- Asumir y refrendar los principales **compromisos nacionales e internacionales** que ayuden a la protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático, trabajando en su implementación.

6.5.2 A través de la 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

Aprobada por el Consejo de Administración y pública: está basada en la **observancia de la normativa** de carácter general, la **prevención de la contaminación** en sus propios procesos, la **gestión adecuada de los residuos**, la **concienciación de los empleados** en el uso responsable de los recursos y la **difusión de las actuaciones** realizadas entre clientes y proveedores para su sensibilización.

COMITÉ DE MEDIO AMBIENTE

A nivel directivo, es el encargado de **velar por su cumplimiento,** supervisar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión ambiental de la Entidad e i**mpulsar iniciativas de sensibilización y protección medioambiental.**

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Supervisado por el Comité de Medio Ambiente, cuenta con una Coordinadora y un presupuesto específico para su correcta evolución, que permite desarrollar iniciativas ambientales propuestas por el **Equipo de Medio Ambiente**, formado por empleados voluntarios, que se ocupan de proponer, desarrollar e impulsar iniciativas en el ámbito de la protección ambiental

DESDE ESTA PERSPECTIVA, IBERCAJA ASUME LOS SIGUIENTES COMPROMISOS:

- Medir y hacer pública su huella de carbono, estableciendo un plan de reducción para lograr la **neutralidad de emisiones**.
- Cumplir con los **requisitos legales de carácter ambiental aplicables** y aquellos otros requisitos **asumidos voluntariamente**, adoptando las medidas necesarias para ello.
- Aplicar el **principio de prevención de la contaminación** con el objetivo de minimizar y/o compensar posibles impactos negativos en el medio ambiente.
- Favorecer el **control y consumo responsable de los recursos**, así como **la gestión adecuada de los residuos**, minimizan en lo posible la generación de los mismos, favoreciendo la economía circular en toda la cadena de valor.
- Asegurar la integración de la **mejora continua** en el sistema y en el desempeño ambiental mediante el establecimiento de **objetivos ambientales**.

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) está implantando en la Entidad desde 2007 y certificado externamente por AENOR, que acredita la adecuación del edificio de servicios centrales a las exigencias de la Norma ISO 14001:2015. Como requisito de esta Norma, están identificados **los riesgos y oportunidades** derivados del sistema, así como las acciones a abordar para cada riesgo. Entre los riesgos, se ha incluido el impacto del cambio climático sobre la actividad financiera. Entre las oportunidades se citan aquellas derivadas de la transición hacia una economía más sostenible: impulso ISR, finanzas verdes, iniciativas ambientales solidarias, etc.

En 2020 se ha realizado por parte de AENOR la **Auditoría de seguimiento** al Sistema de Gestión Ambiental de la entidad, donde se ha comprobado la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE-EN ISO 14001:2015. En ella se destacan como **puntos fuertes**:

- Estado de **orden y limpieza** de las instalaciones.
- **Canales de comunicación** horizontal, vertical ascendente y descendente.
- **Análisis exhaustivo** de la determinación del contexto de la organización, así como de las partes interesadas y sus requisitos.
- La **disponibilidad, aptitud y preparación técnica de todo el personal involucrado** en el sistema, implicación y conocimientos sobre la materia y cultura de eficiencia ambiental que posee la entidad.
- **Iniciativas ambientales de carácter interno y externo**, así como la participación de la entidad mediante **adhesiones** y sensibilización a través de jornadas a las partes interesadas.
- Integración del Sistema de Gestión Ambiental **en las unidades de negocio** y la inclusión de criterios ambientales en el diseño de los productos financieros de la organización.
- **Reducción de huella de carbono**

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN EL EJERCICIO 2020:

GESTIÓN DE RECURSOS

El Banco tiene entre sus **objetivos** el **consumo eficiente de los recursos** y pone en marcha iniciativas orientadas a su optimización, especialmente de aquellos que son materiales para Ibercaja: agua, energía y papel. También pone especial énfasis en la sensibilización sobre la correcta utilización de los mismos.

*El Banco pone en marcha iniciativas orientadas a la **optimización** de **consumo de recursos***

CONSUMOS TOTALES	2019	2020
Consumo agua (m3)	41.451	37.028
Consumo energía (Gj)**	138.107,1	129.780,7
Consumo papel Tm *	369,4	333,3

** El 96% del papel DIN A4 consumido es reciclado*

***El cálculo de consumo de energía de red de oficinas (consumo eléctrico) se realiza a partir de la facturación eléctrica de las diferentes compañías, del período comprendido entre el 1 de diciembre del año anterior y el 30 de noviembre del año en curso. Esto se debe a que no se disponen de los datos reales del año natural hasta el mes de marzo del año siguiente.*

Durante 2020, al igual que en años anteriores, en todas las reformas, obras y actuaciones de mantenimiento realizadas en oficinas, si la instalación lo permite y es necesario, se ha mantenido el criterio de **sustituir la iluminación existente por sistemas LED** y mejorar los sistemas de climatización con equipos más eficientes. Todas nuestras medidas o actuaciones tienen en cuenta los **principios de la gestión medioambiental** del Banco.

ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

La correcta segregación de los residuos y su recogida selectiva es un empeño constante en la entidad, asegurando el destino correcto de cada uno de ellos con el fin reducir su impacto ambiental. El Coordinador de Residuos es el encargado de la gestión integral de los mismos.

A través de acciones de sensibilización y formación se ayuda a conocer buenas prácticas ambientales y a tomar conciencia para minimizar la generación de residuos. En este sentido, en 2020 se han centrado esfuerzos en la **mejora continua de la gestión de residuos** destacando las acciones de sensibilización e información ambiental, internas y externas, alineadas con eventos importantes de carácter mundial relacionados con el reciclaje y educación ambiental, así como la planificación de formación específica para los gestores internos de residuos en enero de 2021.

EMISIONES

Ibercaja ha conseguido el **sello "Calculo/Reduzco"** del año 2019 del Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción del MITECO y de la Oficina Española de Cambio Climático.

*El compromiso de la Entidad con el medioambiente se refleja en el **Plan de Reducción de Emisiones**.*

Desde 2016, Ibercaja calcula su huella de carbono incluyendo las emisiones de alcances 1 y 2, que exige la OECC, y también las indirectas de alcance 3, en concreto las producidas en los desplazamientos en automóvil de los empleados por motivos de trabajo y las asociadas a los envíos de documentación por valija.

En 2020 el total de emisiones, en Tn de CO_2 eq (Alcance 1 y 2) fue de 1.285, lo que supone una **reducción del 85%** con respecto al año anterior.

La reducción de emisiones se debe al **consumo de energía verde** en Sede Central (desde abril de 2017) y en oficinas (2020). El total de la energía eléctrica suministrada por Endesa proviene de energías renovables, tal como lo acredita la Comisión Nacional de Energía (CNE), a través de su sede electrónica.

El compromiso de la Entidad con el medioambiente se refleja en el **Plan de Reducción de Emisiones**. El hito en 2021 es compensar las emisiones calculadas en 2020 que no se han podido evitar, alcanzando la **neutralidad de emisiones**.

SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

La sensibilización y la comunicación son un **aspecto clave para Ibercaja**, ya que a través de ellas consigue amplificar el impacto y trasladarlo a sus grupos de interés, especialmente sus empleados y la sociedad.

Anualmente **se planifican actuaciones y contenidos ambientales**, a lo largo de todo el año, alineados cuando procede con iniciativas de sensibilización a nivel mundial o días señalados en el ámbito medioambiental, relacionados con la preservación del medio ambiente y lucha contra el cambio climático. Su difusión se realiza a través de los distintos canales, tanto internos como externos, con los que cuenta la Entidad (Información Diaria, App Ibercaja Contigo, redes sociales, etc.).

Campaña Odeséate

La Hora del Planeta

Tapones solidarios

También este año, aunque de manera diferente por las circunstancias sanitarias, Ibercaja se ha sumado a la iniciativa la **Hora del Planeta,** con el Edificio Central de Zaragoza, con el Edificio de Reyes Católicos de Burgos y el Edificio Badajoz Siglo XXI de Badajoz.

Además, en la **web corporativa (*https://www.ibercaja.com*)** se recoge en un apartado específico el compromiso de Ibercaja con la Sostenibilidad y el medioambiente.

EQUIPO 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, impulsan y desarrollan posibles actuaciones en el ámbito de la protección medioambiental, impulsando su puesta en marcha.

> *El **Equipo de Medioambiente** propone, impulsa y desarrolla posibles actuaciones de **protección medioambiental**.*

Este año se ha desarrollado un proyecto para reducir y optimizar el uso del plástico en Ibercaja. Para ello se créo el **EQUIPO SIN PLÁSTICOS**, que de forma voluntaria han trabajado y, en coordinación con la Unidad encargada de Compras, se han sustituido consumibles de plástico por otros confeccionandos con material reciclado y reciclable (por ejemplo, las fundas de tarjetas, uñeros, etc.). También se han sustituido las botellas de agua de Sede Central por otras de RPet (100% reciclado y reciclable), trasladando así a la cadena de valor nuestros compromisos medioambientales.

A través del buzón de sugerencias medioambientales creado en 2019, se han recibido varias sugerencias para la **mejora de la segregación de residuos en oficinas**, por lo que se ha marcado este reto como nuevo objetivo y se ha diseñado un plan para lograr esta mejora.

FORMACIÓN

La formación es un elemento clave en Ibercaja para trasladar a todas las personas de la Entidad su compromiso con el medioambiente y darles las herramientas necesarias, especialmente a las que forman parte de las Unidades más afectadas directamente y a aquellas vinculadas con el sistema de gestión ambiental, para su correcto desempeño.

*La **formación** es un **elemento clave** en Ibercaja para trasladar a todas las personas de la Entidad su compromiso con el medioambiente.*

Durante el año 2020 se han realizado las siguientes **actividades formativas** vinculadas a la sostenibilidad y el medioambiente:

- Curso sobre sostenibilidad: se ha colgado en la plataforma Habitz, a disposición de todos los empleados de la Entidad, un curso sobre **Sostenibilidad enfocada al cuidado del medioambiente**.
- **Finanzas Sostenibles**: se han realizado varias sesiones formativas en diferentes ámbitos (riesgos, inversión, productos, reporting, etc.), dentro de los grupos de trabajo en el ámbito de CECA.
- **Principios de Banca Responsable**: sesiones de los diferentes grupos de trabajo en los que participa Ibercaja.

Siguiendo la Hoja de Ruta de Sostenibilidad, está previsto incorporar una línea de sostenibilidad en el **Plan de Desarrollo Profesional 2021.**

ALIANZAS AMBIENTALES

Ibercaja, en el marco del impulso al ODS17 (alianzas), promueve la cooperación entre entidades y su participación en iniciativas ambientales y de lucha contra el cambio climático.

*Ibercaja promueve la **cooperación entre entidades** y su participación en iniciativas ambientales*

Forma parte de **COEPLAN** (Coalición de Empresas por el Planeta), iniciativa que promueve el desarrollo de empresas más innovadoras y sostenibles.

Asimismo, participa en el **Grupo de Trabajo Sectorial de Finanzas Sostenibles**, para analizar y adaptarse a las propuestas legislativas promovidas por la Comisión Europea, en su Plan de Acción para Financiar el Desarrollo Sostenible.

Ibercaja forma parte de la **#ComunidadPorElClima**, para la concienciación y difusión de buenas prácticas ambientales que sumen a la sostenibilidad del planeta.

La Entidad firmó en 2019, en el marco de la COP25, el **“Compromiso Colectivo de Acción Climática”** del sector financiero español, impulsado por Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y se ha sumado al compromiso de medición y reducción de la huella de carbono.

Smart Green. Fundación Ibercaja se ha unido en 2020 al Movimiento Smart Green, una iniciativa liderada por LG España en colaboración con CO2 Revolution cuyo objetivo es plantar millones de árboles en todo el país. De esta forma, Fundación Ibercaja se suma a un movimiento que une a grandes empresas, ciudadanos e instituciones para luchar contra el cambio climático, absorbiendo el CO2 excedente en la atmósfera a través de reforestaciones de árboles.

6.6 Compromiso con accionistas e inversores

102-43, 102-44

EN NUESTRA RELACIÓN CON ACTUALES Y POTENCIALES ACCIONISTAS E INVERSORES ES FUNDAMENTAL LLEVAR A CABO ACTUACIONES DE INTERÉS Y FACILITAR INFORMACIÓN ADECUADA PARA SU VALORACIÓN.

Durante 2020, Ibercaja ha seguido trabajando para lograr un conocimiento más profundo de la Entidad por parte de todos los agentes de los mercados financieros. El Banco ha seguido apostando por la **transparencia a través de dos canales principales**:

*La Entidad sigue apostando por la **transparencia***

- La **web corporativa,** que es el canal principal para dar a conocer Ibercaja a los inversores. A lo largo del año la web corporativa ha recibido **2,4 millones de visitas.** En los próximos meses la Entidad espera renovar este canal con el objetivo de adaptarlo a la nueva imagen corporativa del banco y continuar mejorando el contenido disponible.
- Adicionalmente, la Entidad cuenta un canal destinado a las consultas de este colectivo a través del *buzón **investors@ibercaja.es***. En 2020 Ibercaja ha gestionado más de 325 contactos directos con inversores a través de este canal, lo que supone **un incremento del 19% respecto a 2019**.

COMPROMISOS CON LOS ACCIONISTAS E INVERSORES:

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

Adicionalmente, y dada la imposibilidad de mantener reuniones presenciales por las restricciones a las que ha obligado la pandemia, se ha impulsado la organización de reuniones mediante **videoconferencia,** de modo que Ibercaja se ha mantenido cerca de los inversores y analistas en una coyuntura de elevada volatilidad en los mercados.

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 en la materia.

LOS HITOS MÁS RELEVANTES PARA INVERSORES DURANTE 2020 HAN SIDO:

- La **refinanciación de la emisión de deuda Tier II** realizada en enero. Ibercaja emitió 500 millones de euros de Tier a 10,5 años (con una opción de recompra en el año 5,5). La demanda de los inversores ascendió a 1.800 millones de euros, de la que más del 70% fue de inversores internacionales. El cupón se fijó en el 2,75% un 45% inferior al registrado en la emisión similar de 2015. Al mismo tiempo que Ibercaja realizaba esta nueva emisión, la Entidad recompró el 59% de la emisión de 2015 cuyo vencimiento se iba a producir en julio.
- **A cierre de año Ibercaja ha cumplido su objetivo comunicado previamente de alcanzar un CET1 Fully Loaded del 12,6%.** La Entidad ha generado más de 100 puntos básicos de capital en el año gracias, entre otros factores, a la renovación del acuerdo de distribución con CASER y la reducción de la participación en esta compañía por debajo del 10%.

Ibercaja ha continuado **reforzando la calidad de su balance**. A pesar del complicado entorno macroeconómico causado por la pandemia, Ibercaja ha reducido el saldo de activos improductivos en un **14,9%** en el año, al mismo tiempo que incrementaba la cobertura de los mismos en más de 10 puntos porcentuales frente al cierre de 2019.

6.7 Compromiso con los proveedores

102-9, 102-10, 102-43, 102-44, 1031, 103-2, 103-3

DURANTE 2020 SE HA ACTUALIZADO EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES, EN EL QUE IBERCAJA TRASLADA SUS PRINCIPIOS DE GESTIÓN RESPONSABLE, SIENDO LA INTERACCIÓN Y EL DIÁLOGO ASPECTOS CLAVE PARA POTENCIAR UNA RELACIÓN ESTABLE Y ENRIQUECEDORA CON SUS PROVEEDORES, BASADA EN LA ÉTICA, LA TRANSPARENCIA Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS PACTADOS.

*Ibercaja, en su **relación con los proveedores**, les exige un **nivel de compromiso** adecuado con prácticas socialmente responsables que sean **compatibles con el Código Ético de la Entidad**.*

Ibercaja asume los siguientes compromisos con sus proveedores:

- Garantizar la **transparencia en las contrataciones**, así como la imparcialidad y objetividad de las personas de la Entidad que participan en los procesos de selección.
- Velar por relaciones económicas que, **respetando los intereses de ambas partes**, hagan posible obtener el máximo nivel de calidad y competencia en los productos servidos y en los servicios prestados.
- Favorecer la observancia por parte de sus proveedores de prácticas sostenibles y garantizar la aplicación de los principios del Pacto Mundial, cumpliendo el **Código de Conducta para Proveedores** de Ibercaja, que recoge los compromisos responsables que estos deben asumir: máximo grado de ética en sus actuaciones, respeto a los derechos humanos y normas laborales, protección del medioambiente, lucha contra la corrupción y confidencialidad y seguridad de la información.

Así, con el fin de garantizar la observancia de dichas prácticas socialmente responsables y favorecer la aplicación de los principios del Pacto Mundial, Ibercaja cuenta con un **Código de Conducta de Proveedores**, que ha sido actualizado durante este año 2020.

En los contratos comerciales de Ibercaja con sus proveedores, estos se obligan a asumir los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción, comprometiéndose ante Ibercaja a adoptar en su organización las medidas que sean conducentes al cumplimiento de los mismos y a impulsar entre los terceros con quienes contrate el cumplimiento de los citados principios.

Igualmente, los proveedores se obligan a cumplir y a hacer cumplir, en su ámbito de influencia, la normativa vigente en cada momento de protección del medio ambiente, 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 noviembre de 2019, se puso en marcha una **nueva herramienta de gestión de proveedores** con un 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. El nuevo portal incluye, dentro de los requisitos de documentación, estándares sociales y medioambientales (ISO14001, OHSAS 18001, ISO 26001), así como aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa. En materia de transparencia de información no financiera, se consulta a los proveedores si realizan una publicación anual en este ámbito, si siguen algún estándar de reporting internacional (ej. GRI) y si dicha información está verificada por un experto externo independiente.

En este año 2020 se ha mejorado la **evaluación de riesgo de los proveedores**, fortaleciendo y complementando el proceso de homologación que anteriormente se realizaba. **Se han evaluado los más relevantes, 168** (160 en 2019), que suponen un total del **85% del volumen total** (86% en 2019) de expedientes de compra gestionados, de los cuales han renovado su homologación **123** (111 en 2019) y la han obtenido por primera vez **41** (48 en 2019).

La casi totalidad de los proveedores evaluados positivamente tiene carácter nacional y sus contratos están formalizados bajo legislación española. Tanto la evaluación 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.

Durante este año 2020, se ha continuado con la implementación del **nuevo Portal**, mejorando los procesos de homologación y gestión del riesgo proveedor, facilitando las relaciones y la escucha activa de la Entidad con los proveedores.

El nuevo Portal facilita las ***relaciones y la escucha activa*** *de la Entidad con los proveedores.*

En el marco del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, se realiza la supervisión de proveedores asignados al mismo desde el punto de vista ambiental, en las correspondientes auditorías externas (AENOR) para el seguimiento y/o renovación de la ISO 14001, con la que cuenta la Organización desde 2007.

6.8 Contribución a la sociedad

102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

EN IBERCAJA CREEMOS EN UN MODELO SOCIAL DE BANCA, MUY COMPROMETIDO CON LAS PERSONAS Y CON EL TERRITORIO, CON VISIÓN DE FUTURO, DANDO ASÍ RESPUESTA A NUESTRO PROPÓSITO CORPORATIVO.

*La Entidad cuenta con un **Mapa de Grupos de Interés**, que permite identificarlos, conocer sus necesidades y expectativas y priorizar las acciones con ellos.*

LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS PARA IBERCAJA, SOBRE LOS QUE HACE EXPLÍCITOS SUS COMPROMISOS EN LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD SON:

Ibercaja potencia la **escucha activa y diálogo** con sus grupos de interés para identificar sus necesidades y expectativas y darles respuesta. Para ello desarrolla canales y herramientas específicas que favorecen la comunicación continua y bidireccional.

LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD HACE EXPLÍCITOS NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD:

- Contribuir al **desarrollo sostenible del territorio**.
- Tener sensibilidad hacia las **demandas sociales y ambientales**, a través de la actividad financiera.
- Impulsar la **educación financiera**.
- Asumir compromisos que velen por el **desarrollo sostenible**.
- Sensibilizar y difundir buenas prácticas que ayuden en la transición hacia una **economía sostenible**.
- Promover el **voluntariado corporativo**.
- Cumplir con la **responsabilidad fiscal**.

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.

DURANTE 2020 CABE DESTACAR LAS SIGUIENTES ACTUACIONES:

6.8.1 Acción social

*Las convocatorias de Ibercaja tienen como objetivo generar **oportunidades reales de inserción social***

Las fundaciones accionistas del Banco han llevado a cabo un año más las **Convocatorias Ibercaja de proyectos sociales**, que tienen como objetivo mejorar la empleabilidad de las personas, generar oportunidades reales de inserción social y laboral o cubrir las necesidades básicas de colectivos en situación o en riesgo de exclusión. En su decimoquinta edición se han presentado 578 proyectos y se han seleccionado **304 iniciativas** de toda España, que beneficiarán a **158.196 personas**.

La convocatoria que Fundación Ibercaja ha lanzado en todo el territorio nacional ha ampliado su alcance gracias a la colaboración con las otras tres entidades que son accionistas del Banco (Fundación CAI en Aragón, Fundación CB en Extremadura y Fundación Cajacírculo en Castilla y León), convirtiéndose en un ejemplo de eficacia y transparencia de las ayudas al tercer sector.

CAMPAÑA #VAMOS

Ibercaja Banco y Fundación Ibercaja impulsaron en 2020 una iniciativa que permitió canalizar las **donaciones** de particulares y empresas, por un importe global en torno a los 900.000 euros, **orientadas a la cobertura de las necesidades de las personas más vulnerables** como consecuencia de la expansión de la enfermedad **Covid-19 en España**.

La iniciativa estuvo presente en Zaragoza, Huesca, Teruel, Burgos, Extremadura, Guadalajara, Madrid, La Rioja y Sevilla**.** En cada ámbito geográfico, esta iniciativa fue respaldada por destacadas personalidades de la empresa, la cultura, el deporte y la comunicación, así como distintas instituciones públicas y privadas.

Diversas entidades colaboradoras del tercer sector recibieron las aportaciones para ayudar en distintos ámbitos (compras, alimentación, psicológico, asistencial, etc.) a las personas más necesitadas en cada ciudad o Comunidad Autónoma donde se emprendieron los distintos retos.

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. Los principales **programas sociales** con los que Fundación Ibercaja ha mantenido su compromiso en 2020 son: Escuela de Hostelería TOPI de Fundación Picarral, Sumando Empleo de Cáritas Autonómica de Aragón, Plan de Prevención de Fundación Centro Solidaridad-Proyecto Hombre, Agencia de Colocación de Fundación DFA, Premio a las buenas prácticas ciudadanas con Ebrópolis y CERMI Aragón, a través del concurso de pintura y escultura "Trazos de igualdad".

IMPULSO SOLIDARIO

Impulso Solidario es otra iniciativa llevada a cabo este año, que permite vivir en primera persona el compromiso social de Ibercaja y de su Fundación. Este proyecto tiene como **objetivo impulsar una responsabilidad social activa y participativa**, en la que sean los propios trabajadores del Grupo quienes propongan y seleccionen con sus votos los proyectos sociales a apoyar, convirtiéndose en sus mejores embajadores. Como novedad, en 2020 se han lanzado dos ediciones en el mismo año, una de ellas, ha sido una **convocatoria extraordinaria especial covid-19** con objeto de llegar a los colectivos más afectados por esta enfermedad.

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 57 empleados con discapacidad reconocida. En 2020 se ha destinado más de 235.000 euros a la contratación de Centros Especiales de Empleo para el suministro de material o servicios, como CEE Fundación Juan XXIII o CEE Sesé Integra Norte.

Además, durante el año se realizaron donaciones por valor de más **200.000 euros** para Fundaciones cuyo objetivo es la **integración laboral de personas con discapacidad**. En concreto, se ha colaborado con Fundación Human Age Institute, Gardenieres, Fundación DFA o Fundación Juan XXIII, entre otras.

En 2020 Fundación Ibercaja ha realizado una nueva convocatoria de ayudas a proyectos de **cooperación internacional** destinada a las ONG que trabajan en los campos de la educación, la empleabilidad, la salud y el acceso a agua potable y saneamiento, ejes básicos de realización individual y comunitaria en las zonas del mundo más desfavorecidas.

6.8.2 Alianzas

*El objetivo es **mejorar la accesibilidad a la información**, formación y soluciones ofrecidas*

Ibercaja ha continuado desarrollando en 2020 una intensa **actividad de transmisión y difusión del conocimiento económico, empresarial y financiero** para familias y empresas en todo el país, con especial hincapié en sus zonas tradicionales de actuación, con un enfoque de proximidad y adaptación a las necesidades de cada territorio y colectivo. Para ello, se ha apoyado en alianzas con agentes públicos (Gobiernos autonómicos, Diputaciones Provinciales, Ayuntamientos, etc.), agentes privados (organizaciones empresariales y sindicales, Cámaras de Comercio e Industria, Clústeres, etc.) y compañías privadas.

Complementariamente, con el **objetivo de mejorar la accesibilidad a la información, formación y soluciones ofrecidas** a través de estas iniciativas, la Entidad ha potenciado sus activos digitales en este ámbito, dotándolos de más contenidos, como es el caso, por ejemplo, de la plataforma **Ecosistema+ Empresa**.

Alineación de Fundación Ibercaja con los ODS de Naciones Unidas

Desde su adhesión al Pacto Mundial en 2018, Fundación Ibercaja ha orientado su forma de trabajar para dar respuesta a los desafíos de la sociedad, marcados actualmente por la expansión del coronavirus y las medidas adoptadas para detener su propagación. **La entidad ha incorporado a su estrategia la Agenda 2030**, con la que ha adquirido un doble compromiso. Por un lado, **a nivel interno**, la entidad ha alineado todas sus actividades y programas con los ODS y sus correspondientes metas. Y por otro, **a nivel externo** se ha convertido en un agente implementador de la Agenda 2030 en la sociedad, difundiendo los ODS y desarrollando acciones que favorezcan su implantación.

Ante la situación generada por la enfermedad covid-19, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas se han convertido en un instrumento indispensable para paliar los efectos que la crisis sanitaria está teniendo en campos como la salud, la educación, el empleo y la desigualdad social. En este sentido, **Fundación Ibercaja ha desarrollado actividades y programas que impactan de lleno en 14 de los 17 objetivos globales de desarrollo**, priorizado aquellos en los que puede aportar mayor valor y que son coherentes con su misión desde hace 144 años: crear oportunidades para toda la sociedad.

6.8.3 Reconocimientos

Ibercaja ha obtenido en 2020, por tercer 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), como reconocimiento a su compromiso social.

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 todo tipo de organizaciones, 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 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 las organizaciones en la **promoción de la cultura** en Aragón, impulsando su relación con el entorno.

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

6.8.4 Patrocinios

Ibercaja impulsa, a través de sus patrocinios, el deporte, las actividades para jóvenes, la cultura y las empresas como mejor vehículo de transmisión de sus valores. Durante 2020 se ha seguido **potenciando la parte social de dichos patrocinios**, tratando de **sensibilizar a la población** y demostrando que apostamos por la sostenibilidad y los hábitos saludables.

La estrategia de patrocinio de Ibercaja promueve la activación interna y externa. En la **activación interna**, se promueve entre los empleados la práctica deportiva y los hábitos saludables: cada vez son más las personas que se suman a este estilo de vida. En 2020, más de 500 empleados estaban ya preparados para participar en nuestros eventos deportivos. Como consecuencia de la pandemia, sólo los que se apuntaron a eventos realizados en los dos primeros meses del año pudieron disfrutar de ese momento de compañerismo en un entorno diferente a su día a día.

En el ámbito cultural, empleados de la Dirección Territorial de Madrid, han podido disfrutar del primer espectáculo de la desescalada "The Hole", apoyado por Ibercaja.

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 pandemia ha obligado a reconducir la mayoría de los eventos deportivos. Se ha trabajado por seguir manteniendo la presencia del Banco a pesar de las nuevas circunstancias.

- **10K Valencia Ibercaja**: El primer patrocinio del año fue la 10K Ibercaja Valencia donde hubo una gran participación de corredores y empleados, con un éxito sin precedentes. Se batieron dos récords mundiales (masculino 5 y 10K), 4 récords continentales, varios récords nacionales y miles de marcas personales de deportistas tanto profesionales como populares y anónimos. Todo esto propició una repercusión mediática sin precedentes en un patrocinio del Banco y que la Federación Internacional de Atletismo reconociera al 10K Valencia Ibercaja como la mejor carrera de 10 kms en ruta de todos los tiempos. Este año la entidad sin ánimo de lucro que recibió el importe de los dorsales solidarios fue la Fundación Pedro Cavadas, obteniendo una recaudación de 7.107 euros.

- **Trofeos Ibercaja Ciudad de Zaragoza:** renovamos el acuerdo de patrocinio de un programa, gestionado por Zaragoza Deporte Municipal, que incluye eventos de distintas disciplinas deportivas. Con este programa damos visibilidad a todo tipo de deportes, incluidos los más minoritarios y con menos oportunidades de captar recursos económicos para sus actividades.

- **Maratón, medio Maratón y 10K de Madrid:** tras su cancelación por el estado de alarma, se organizó una acción a través de RRSS y la APP de la prueba en la que los participantes podían recorrer 5, 10 o 20 Km (de manera real o simbólica). Con esta iniciativa, se batió otro récord histórico: más de 10.000 participantes en una carrera virtual (10.134). Tenía un doble objetivo, por un lado, solidario (se donaron 55.000 euros de las inscripciones a Cáritas para ayudar a paliar la pandemia) y, por otro, se conseguía mantener la ilusión por las carreras y dar oportunidad de continuar con la actividad. Además de este evento, junto con MAPOMA, se organizaron entrenamientos on line que

tuvieron mucha participación. La repercusión en medios de estas iniciativas también reportó notoriedad, demostrando que Ibercaja seguía al lado de los deportistas populares.

- **Quebrantahuesos**: ante la cancelación de la prueba, se puso en marcha un plan indoor de entrenamiento de 12 semanas para que todos pudieran complementar su preparación, con un entrenamiento en casa que les permitiera mantenerse en forma después de haber sufrido un confinamiento. Semanalmente se incluía en el canal de YouTube un entrenamiento nuevo (12 semanas en total). Además, se realizó la difusión a través del QH Channel y RRSS, tanto de la organización del evento como propias. Se trata de un contenido que incluye un programa de entrenamiento muy completo que va a perdurar en el tiempo, accesible para cualquier usuario.

- **Patrocinios a entidades deportivas**: Ibercaja, consciente de las dificultades que muchas organizaciones y entidades deportivas están atravesando como consecuencia del COVID 19, ha realizado una apuesta clara por mantenerse a su lado para ayudarles a superar la situación y reforzar la confianza mutua. Por ello, durante este año, se han renovado nuestros compromisos con las diferentes Federaciones, clubes y asociaciones deportivas, manteniendo nuestro foco en categorías inferiores y escuelas. De esta forma ayudamos a que sigan fomentando el deporte entre los más jóvenes y que adquieran hábitos saludables desde pequeños, aprovechando el entorno digital.

- **Acciones durante el confinamiento con las Federaciones Deportivas:** en los meses de marzo a junio de 2020, como consecuencia del confinamiento y la imposibilidad de realizar actividades fuera del domicilio, se idearon varias propuestas en el entorno digital para mantener la actividad de la sociedad en general. Entre las acciones llevadas a cabo, destacó la Federación Aragonesa de Montaña con dos grandes iniciativas de éxito: la primera, abrió sus prestigiosos cursos online dirigidos a federados a todo aquel que estuviera interesado y, la segunda, lanzó un concurso de microrrelatos sobre la montaña con 150 participaciones que se han recogido en un libro en el que se destaca un agradecimiento a Ibercaja por su implicación en el proyecto.

- **Patrocinio Juegos Deportivos en Edad Escolar (Gobierno de Aragón):** con la paralización de las competiciones y entrenamientos, se recondujo la colaboración con el lanzamiento de un concurso de retos en equipo para incentivar que los escolares mantuvieran en confinamiento unos buenos hábitos, la práctica deportiva y el contacto con los compañeros. El concurso #encasahaciendodeporte fue un éxito con 96 vídeos presentados y alrededor de 2.400 deportistas involucrados.

JÓVENES

Continuamos la histórica apuesta de Ibercaja por el **Carné Joven Europeo**, patrocinando los programas de Aragón y Extremadura.

CULTURA

Ibercaja colabora en la **difusión de la cultura** a través de colaboraciones con eventos y con su servicio de ticketing, consolidándose como la principal empresa en venta de tickets en Aragón.

Este año, las numerosas cancelaciones de eventos han obligado a la industria de la música y el espectáculo a reinventarse, teniendo en cuenta la normativa COVID. Por ello, Ibercaja ha querido seguir estando al lado de promotores, recintos, artistas y espectadores para ayudarles a continuar con su labor. Las principales acciones llevadas a cabo han sido:

- Copatrocinio del espectáculo **Madrid GO UP** junto a la Fundación Starlite, en un evento que puso en marcha la música tras la pandemia. Numerosos artistas de primer nivel quisieron participar en un concierto solidario que supuso un homenaje a las víctimas de la pandemia y una vuelta a la actividad presencial de la industria musical.

- **Sonorama Ribera**: la cancelación del festival no impidió que la música estuviera presente en el periodo estival realizándose conciertos en pequeño formato, pero de gran calidad y con artistas de renombre en Aranda, Burgos y Valladolid. Con esta iniciativa atenuamos el impacto negativo que tanto en la cultura como en la economía de la zona hubiera supuesto la eliminación de un evento de tanta repercusión en el territorio.

- Patrocinio de la vuelta del espectáculo **"The Hole"**: realizado con todos los protocolos sanitarios preceptivos y en un escenario al aire libre, fue el primer espectáculo en vivo de la desescalada. Gracias a nuestra apuesta, muchos de nuestros clientes (y empleados) han disfrutado de este evento en las condiciones más seguras. El éxito del evento hizo que se prorrogara varias semanas en el tiempo.

- Programa **#VuelveALaCultura**: tras más de tres meses de parón en cuanto a actuaciones culturales, el Ayuntamiento de Zaragoza realizó un proyecto apoyado por Ibercaja a través del servicio de venta de entradas. Con él se ponía en marcha de nuevo música, teatro y cine de verano durante los meses de julio y agosto.

- Instalación del sistema de venta de entradas en el **Monasterio de San Juan de la Peña** para fomentar la comercialización por internet de las mismas. En tiempo récord se llegó a un acuerdo con Turismo de Aragón para instalar los equipos necesarios para implementar este sistema de ventas en uno de los recintos turísticos más visitados de Aragón.

SECTOR AGRO

En 2020, Ibercaja, en línea con su apoyo al sector primario, se convierte por primera vez en socio estratégico de Feria de Zaragoza para el patrocinio de la **FIMA** (Feria Internacional de Maquinaria Agrícola) por dos ediciones (2020 y 2022). Fue un gran hito de principio de año, cuyo retorno mediático y comercial superó todas las expectativas: resultó ser la edición con mayor asistencia de la historia.

6.8.5 Voluntariado

El Grupo Ibercaja impulsa entre sus trabajadores en activo y empleados jubilados el **voluntariado corporativo**, a través de la **participación en actividades solidarias** que contribuyen al desarrollo de las personas. Se trata de un programa que busca motivar a los empleados a contribuir a 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.

Voluntariado Ibercaja también ha respondido a esa necesidad de adaptación que la pandemia ha generado. Tras suspender las actividades presenciales previstas, se buscaron actividades que respondieran a dos premisas**: garantizar la seguridad de los voluntarios** y usuarios y **responder a las necesidades que la pandemia ponía** de manifiesto.

*El voluntariado se caracteriza por adaptarse siempre a cada momento, dando **respuesta** a las **necesidades emergentes** y retirándose cuando éstas quedan cubiertas.*

La labor de Voluntariado Ibercaja se ha hecho importante, no con la presencia física sino a través de la voz humana. 15 empleados de diferentes provincias Zaragoza, Madrid, Sevilla, Valencia y Cádiz, realizaron un acompañamiento telefónico a través de Fundación Adecco y Fundación Juan XXIII, entidades con las que colabora Ibercaja en diferentes programas. Mediante el teléfono y su voz, los voluntarios están acompañando a estos usuarios, haciéndose presentes con su llamada semanal y ampliando su círculo de relación y ayudando también en su formación y adquisición de competencias.

A finales de 2020 se ha puesto en marcha un programa de acompañamiento a jóvenes para mejorar su empleabilidad, en colaboración con Fundación Princesa de Girona. Una oportunidad para los voluntarios de mentorizar a jóvenes, poniendo en valor su experiencia, su conocimiento y talento.

6.8.6 Educación financiera y otros programas educativos

El Programa de **Educación Financiera** alcanzó en 2020 su **séptima edición** convertida 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. Gestionado por Fundación Ibercaja, el programa da respuesta desde 2013 al compromiso de 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 **objetivo** es el de promover una **alfabetización financiera** básica para todos los ciudadanos.*

Este año, como novedad, se ha lanzado una página que unifica los contenidos y agrupa las actividades en dos apartados "Educación financiera para ti", dirigida a particulares, y "Educación financiera para tu negocio", dirigida a emprendedores, profesionales y autónomos, comercios y microempresas. 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. Este año todas las actividades se han programado para que puedan consumirse de forma digital.

Además de la educación financiera, Fundación Ibercaja ha desarrollado durante el año otros **programas educativos** dirigidos a escolares, como son **Educar para el futuro** (se han realizado 24 actividades presenciales y 4 online), **Aprendiendo a emprender** (con el objetivo de acercar la actitud emprendedora a las aulas), **"Ticvolución"** (para formar perfiles adecuados a la demanda digital) y otros **programas didácticos**.

6.8.7 Movilidad sostenible: Mobility City

Mobility City es una iniciativa estratégica de Fundación Ibercaja apoyada por el Gobierno de Aragón, que aspira a situar a Zaragoza y a Aragón en la vanguardia de la nueva movilidad y de la transformación de las industrias y sectores asociados, en la que colaboran instituciones y empresas referentes de nuestra economía.

*Aspiramos a **situar a Zaragoza y a Aragón** en la **vanguardia de la nueva movilidad** y de la transformación de las industrias y sectores asociados.*

En 2020 comenzaron las obras del emblemático **Pabellón Puente** 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 de coches conceptuales. 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 2020 Mobility City ha continuado ampliando su cartera de socios y adheridos al proyecto. Al cabo del año se han firmado diversos acuerdos de colaboración con **Aera-Clúster Aeronáutico Aragonés, Cellnex Telecom, Tecnalia, CTAG, Cablescom**, **Connected Mobility Hub, Zaragoza Logistics Center, Drónica Valley, Correos, CSIC** y **Blockchain Aragón.**

La **cátedra Mobility City** creada a finales de 2018 por Fundación Ibercaja y Universidad de Zaragoza ha centrado su actividad este año en el campo de las comunicaciones móviles e inalámbricas, relacionadas con el concepto de vehículo conectado, movilidad urbana sostenible y los sistemas inteligentes de transporte, así como movilidad y modelado del comportamiento social de agentes implicados.

Fundación Ibercaja también ha continuado su colaboración con la **cátedra "Mobility Experience",** en colaboración con la Universidad de San Jorge, con el objeto de realizar actividades de docencia, investigación, generación de conocimiento, difusión y transferencia de tecnología del área de la movilidad sostenible. Entre las actividades que contempla la Cátedra Mobility Experience están la investigación y prototipado de soluciones tecnológicas en las aplicaciones informáticas y videojuegos en las instalaciones de exposición del Pabellón Puente para definir la experiencia del visitante, la investigación en el desarrollo de tecnologías SIG y la aplicación de software para dispositivos móviles a las soluciones de movilidad en un entorno Smart City, y la participación en actividades de difusión y divulgación de la actividad del proyecto Mobility.

Además, se han llevado a cabo actividades como los **Ciclos de video conferencias** "Movilidad urbana y Covid-19" y "Qué sabemos de…", la **Semana Europea de la Movilidad** o la campaña **#yocedomicoche**, en colaboración con Cruz Roja y diferentes concesionarios aragoneses, para ayudar a los equipos sociosanitarios en su atención de necesidades sobrevenidas por la pandemia.

6.8.8 Desarrollo de los territorios y digitalización

Fundación Ibercaja se abre a la ciudadanía a través de su **red de centros**, 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 cerraron en marzo por la situación sanitaria existente en el país y reabrieron en junio implementando todos los protocolos sanitarios necesarios para asegurar la continuidad de la actividad de forma segura para usuarios y empleados.

FUNDACIÓN IBERCAJA CONECTA

Fundación Ibercaja Conecta se ha creado en 2020 como el **espacio de encuentro virtual** de la Entidad para continuar contribuyendo al desarrollo de la sociedad. Su lanzamiento, motivado por la situación provocada por la crisis sanitaria y en aras de seguir ofreciendo programación, servicios y contenidos de calidad sin necesidad de salir de casa, ha permitido generar un lugar en el que se da cabida a mesas redondas, debates, reflexiones y conferencias sobre educación, cultura, movilidad o actualidad. Un espacio en el que se retransmiten en directo las actividades online más importantes de Fundación Ibercaja y que también estarán disponibles para su visualización posterior.

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.

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. 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.

6.8.9 Empleo y empresa

CAMPUS IBERCAJA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Emplazado en un marco idóneo para el aprendizaje como es el Monasterio de Cogullada, acerca a las empresas del Valle del Ebro 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**.

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. 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. El programa se fortalece con la presencia en **espacios de aceleración y coworking** en todas las provincias en las que se imparte el programa.

EMPRESAS SALUDABLES

En 2020 Fundación Ibercaja en colaboración con Quirón Salud, ha continuado el **programa "Por ti"**, iniciativa que persigue **mejorar el bienestar físico y mental de los trabajadores** e implementar hábitos saludables dentro y fuera del entorno laboral. En esta iniciativa los protagonistas son los propios trabajadores de las empresas que participan, y que han de sensibilizara a toda la organización. Es un programa alineado con los ODS, 3, 8 y 17 y que forma parte de la RSC de las empresas que participan.

ECOSISTEMA +EMPRESA

Esta iniciativa de Ibercaja 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. En 2020 se ha ampliado su ámbito de actuación, definiendo seis verticales en los que centrar su actividad y ayudar a construir la "Empresa 2025" a través de la innovación, la digitalización, la sostenibilidad, la transformación cultural, la diversidad y el emprendimiento. Durante la pandemia, Ecosistema Más Empresa de Ibercaja trasladó su actividad al entorno online para seguir acompañando a empresas, startups, directivos y emprendedores que forman parte de él, y que ya suman 3.900 usuarios.

6.8.10 Cultura

Ibercaja, a través de su Fundación, impulsa la cultura en todos los territorios en los que tiene presencia, siendo una línea estratégica de actuación. Destacan especialmente los siguientes proyectos:

*El **objetivo** **es impulsar la cultura** en todos los territorios*

MUSEO GOYA

El **Museo Goya Colección Ibercaja-Museo Camón Aznar** se alza como espacio referente para los apasionados del arte y de la obra de Francisco de Goya. Además de la **colección permanente**, que se compone por cuadros del pintor, algunas de sus series completas de grabados y obras de artistas anteriores, coetáneos y posteriores relacionados con el genio de la pintura, se suman las **exposiciones temporales** de diversas épocas y estilos. Tal y como resalta el compromiso de Fundación Ibercaja con la cultura, se han programado diversas **actividades complementarias** a todas las exposiciones realizadas a lo largo de este último año, actividades que cuentan con grandes profesionales de la cultura y el arte para acercar estas disciplinas a todos los públicos.

Desde la reapertura del Museo tras el confinamiento provocado por la pandemia, Fundación Ibercaja ha trabajado por implantar todos los protocolos sanitarios para que la visita a las instalaciones del museo sea segura para el público y los trabajadores. En este sentido, el museo ha incorporado en todas sus plantas códigos QR, en sustitución de los terminales móviles, que permiten hacer un recorrido documentado y seguro en español, francés e inglés de 290 obras. Adicionalmente, en la segunda planta, en la galería que da acceso a la sala Goya, se ha instalado una pantalla de gran formato con un audiovisual que tiene como hilo conductor la obra del pintor en Aragón.

IBERCAJA PATIO DE LA INFANTA

Este **centro de exposiciones y congresos** es un espacio abierto a los ciudadanos, a las organizaciones y a las empresas con inquietudes en los campos de la cultura y el conocimiento. En su interior, se halla el patio que da nombre al espacio, una joya del renacimiento zaragozano recuperado por Ibercaja para Zaragoza en 1980. Durante 2020 se han realizado varias exposiciones temporales y ciclos de videoconferencias

FUNDACIÓN EXCELENTIA

Igualmente en este año Fundación Ibercaja ha renovado su colaboración con la Fundación Excelentia para el desarrollo de la temporada de conciertos 2029/2021 en Zaragoza y Madrid. La nueva temporada de **Conciertos Excelentia** permite ofrecer al público del Auditorio de Zaragoza quince actuaciones con orquestas de primer nivel entre las que destacan “The Music of Morricone, Zimmer y John Williams”, “La Traviata” o “Pop & Cinema Collection”.

6.8.11 Información fiscal

201-4, 103-1, 103-2, 103-3, 207-1, 207-2, 207-3, 207-4

El Grupo obtuvo un **beneficio antes de impuestos de 53.470 miles de euros** (128.637 miles de euros en 2019). El **impuesto sobre beneficios** fue de **29.868 miles de euros** (44.648 miles de euros en 2019) (estimación del gasto por Impuesto de Sociedades 2020).

En el marco del proceso de segregación, y de acuerdo con la normativa aplicable, en 2011 Ibercaja Banco y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (ahora Fundación Bancaria Ibercaja) decidieron formar **Grupo Fiscal Consolidado** para el Impuesto sobre Sociedades (nº 579/11). Desde el ejercicio 2012, se han ido incorporando a este Grupo el resto de sociedades del Grupo que podían acogerse, por lo que la liquidación con la Administración tributaria por el Impuesto sobre Sociedades es realizada en base consolidada.

Como consecuencia del canje de valores de julio de 2013 por el que Ibercaja Banco adquirió el control de Banco Grupo Cajatres, a partir del período impositivo iniciado el 1 de enero de 2014, Banco Grupo Cajatres y las sociedades participadas por éste que cumplían los requisitos para ello, quedaron incluidas en el Grupo de Consolidación fiscal.

Igualmente, Fundación Bancaria Ibercaja es la entidad dominante del Grupo de IVA (nº 78/11), en el que están integradas todas las sociedades del Grupo que cumplen los requisitos para ello y que han adoptado voluntariamente el correspondiente acuerdo de incorporación.

Para el Grupo y las entidades que lo componen están sujetos a revisión por las autoridades fiscales los ejercicios 2013 y siguientes del Impuesto sobre Sociedades; y para el resto de tributos, son susceptibles de inspección los períodos correspondientes a diciembre de 2016 y siguientes. A este respecto, en julio de 2020 se iniciaron actuaciones inspectoras en relación con los ejercicios 2013 a 2017, ambos incluidos, del Impuesto sobre Sociedades del Grupo fiscal y de varias de sus sociedades, así como a los períodos comprendidos entre julio 2016 y diciembre de 2017, ambos incluidos, por el Impuesto sobre el Valor Añadido y por las retenciones e ingresos a cuenta sobre rendimientos del trabajo, actividades profesionales, y rendimientos del capital mobiliario. Dichas actuaciones se encuentran en curso.

Por otra parte, en relación con el Impuesto sobre Sociedades del Grupo de consolidación fiscal de Banco Grupo Cajatrés, sociedad absorbida por Ibercaja Banco en 2013, y de varias sociedades del mismo, en julio de 2020 se recibió comunicación de inicio de actuaciones de inspección respecto de declaraciones complementarias y solicitudes de rectificación presentadas por los ejercicios 2011 a 2013, actuaciones que están en curso.

Debido a posibles interpretaciones diferentes de la normativa fiscal aplicable, podrían existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. Sin embargo, en opinión del Consejo de Administración y de la Dirección del Grupo, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a la situación financiero-patrimonial y a los resultados del Grupo.

En 2020 se ha trabajado en el desarrollo de una **Política Fiscal** que recoge los principios y las directrices fundamentales por los que, de conformidad con la normativa aplicable y las mejores prácticas tributarias, se regirá la estrategia fiscal de Ibercaja y que está previsto que se apruebe próximamente por los órganos de gobierno.

En 2020 Ibercaja se ha sumado nuevamente a la iniciativa **"Empresa Solidaria"**, destinando un 0,7% del Impuesto de Sociedades a fines sociales. Estos fondos contribuyen a financiar programas estatales para avanzar hacia una sociedad más igualitaria, inclusiva y justa, y apoyan la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Durante el ejercicio Ibercaja Banco y las sociedades del Grupo no han recibido subvenciones o ayudas públicas.

6.9 Derechos Humanos

102-16, 103-1, 103-2, 103-3

IBERCAJA IMPULSA EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS, EN LÍNEA CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA AGENDA 2030 DE LAS NACIONES UNIDAS, TRASLADANDO ESTE COMPROMISO A LAS PERSONAS, EMPRESAS E INSTITUCIONES CON LAS QUE SE RELACIONA.

Ibercaja desarrolla su actividad de forma responsable, respetando y promoviendo los derechos humanos de acuerdo con la legislación vigente y conforme a los estándares internacionales. La Entidad tiene siempre presente la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU y está **adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas** desde 2006, de modo que su actividad se realiza conforme a los principios establecidos en esta iniciativa.

Uno de los principios que rigen la **Política de Sostenibilidad de Ibercaja**, aprobada este año por el Consejo de Administración, es la defensa de los derechos humanos, principio de actuación que se extiende a toda la organización y a sus integrantes. Así queda reflejado en el **Código Ético** de la Entidad, aprobado por el Consejo de Administración, como pieza clave que refuerza la cultura corporativa y el enfoque ético de la gestión del Banco. El Código **contiene los compromisos éticos de la Entidad y los principios de actuación** que deben estar presentes en el día a día de las personas que forman Ibercaja, para hacer tangibles sus valores corporativos.

Los principios básicos de conducta que nos definen y conforman nuestra cultura ética son:

- Somos **rigurosos**: conocemos y cumplimos las normas
- Somos **honestos e íntegros**
- Para nosotros, **el cliente está en el centro**
- Somos **ejemplares**
- **Cuidamos la reputación** de la Entidad y preservamos la información
- Ponemos **cuidado en el uso de los medios** de la Entidad
- Estamos **comprometidos con nuestro entorno**

Asimismo, los empleados cuentan con un **Canal Ético**, para comunicar posibles infracciones del Código o dudas sobre la interpretación del mismo.

*Los empleados cuentan con un **Canal Ético**, para comunicar posibles infracciones del Código Ético.*

También se ha incluido en la página web corporativa www.ibercaja.com un buzón de correo electrónico (rsc@ibercaja.es) al que puede dirigirse cualquier persona para trasladar consultas sobre el Código Ético de la Entidad.

Ibercaja también impulsa el respeto a los derechos humanos, **en línea con los ODS de la Agenda 2030**, trasladando este compromiso a las personas, empresas e instituciones con las que se relaciona, incorporando la salvaguarda de los mismos en la toma de decisiones de inversión y financiación de proyectos, y en sus relaciones con los clientes y proveedores. Para reforzar ese vínculo, cuenta con un **Código de Conducta para proveedores** que especifica los valores que se fomentan en la contratación responsable, muchos de los cuales están relacionados con los derechos humanos.

Cabe destacar que la Institución no se ha visto involucrada en ningún incidente que pudiera atentar contra los derechos humanos.

6.10 Lucha contra la corrupción y el soborno

102-16, 103-1, 103-2, 103-3

6.10.1 Medidas para luchar contra la corrupción y el soborno

DURANTE EL EJERCICIO NO SE HAN PRODUCIDO COMUNICACIONES NI SE HAN DETECTADO CONDUCTAS QUE PUEDAN SER CONSTITUTIVAS DE DELITO DE CORRUPCIÓN O DE SOBORNO.

La Entidad dispone de un **sistema de prevención de riesgos penales**, establecido para mitigar el riesgo de comisión de actuaciones por miembros de la organización, que puedan ser constitutivas de delitos. Dicho sistema recoge de manera expresa, entre otras, las políticas y procedimientos dirigidos a evitar prácticas de corrupción en los negocios o de soborno, entendidas como el ofrecimiento, promesa, solicitud o aceptación de un beneficio o ventaja no justificados de cualquier naturaleza como contraprestación para favorecer indebidamente a otros en las relaciones comerciales que entable.

Para el establecimiento del sistema de prevención de la comisión de delitos en el seno de la Entidad

i) Se han **identificado las actividades** desarrolladas por la Entidad en cuyo ámbito puedan producirse riesgos penales (incluyendo el delito de corrupción y soborno);

ii) Se han revisado e identificado las **políticas, manuales de procedimientos y controles** más relevantes de la Entidad;

iii) Se han realizado los **ajustes oportunos** a los manuales, procedimientos y controles para favorecer la prevención eficaz de riesgos penales, así como la adecuada custodia de las evidencias justificativas de los controles;

iv) Se ha designado un **comité específico** ("Órgano de Control") como responsable de la implantación, seguimiento y actualización del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de la Entidad. Asimismo, se informa periódicamente del funcionamiento del sistema a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración.

v) El modelo de prevención de riesgos penales es revisado en los procesos de **auditoría interna**;

vi) Se ha puesto en marcha un plan de formación y sensibilización a los Empleados sobre riesgos penales, incluyendo entre ellos los relativos a la corrupción y el soborno;

vii) Se ha establecido un **proceso para las notificaciones** de posibles incumplimientos o vulneraciones de las conductas, que permita a la Entidad conocer y reaccionar ante posibles situaciones ilícitas (canal de comunicación de infracciones -whistleblowing-)

viii) La Entidad cuenta con un **procedimiento disciplinario** en caso de incumplimiento de las obligaciones exigibles a los empleados, siendo la Dirección de Área de Personas la

competente para la tramitación de los expedientes sancionadores, a partir de las concusiones de las investigaciones que, en su caso, haya realizado la Dirección de Auditoría Interna.

El sistema de prevención del riesgo penal se recoge en un **manual,** estructurado en dos partes:

La Parte General que define la estructura del modelo de organización, supervisión, verificación, seguimiento y procedimientos y controles generales con los que cuenta la Entidad para prevenir la comisión de riesgos penales que, siendo susceptibles de generar responsabilidad penal para las personas jurídicas según el Código Penal, pueden hipotéticamente producirse debido a las actividades que la Entidad realiza.

La Parte Especial donde se detallan cada uno de los riesgos penales identificados, distribuidos en anexos, uno por cada tipo o grupo delictivo (p.e. delito de blanqueo de capitales, corrupción en los negocios, delitos bursátiles, delito fiscal, fraude de subvenciones, etc.). La relación de riesgos penales identificados en la Parte Especial no implica que se haya detectado la materialización de los mismos, sino que se identifican como actividades desarrolladas por la Entidad que guardan conexión con conductas que, de producirse, podrían ser constitutivas de delito.

El sistema de control de riesgos penales se basa en la **teoría de las tres líneas de defensa**: en la primera línea de defensa se sitúan las unidades de negocio, que tienen la "propiedad" del riesgo y que conocen y gestionan los riesgos en los que incurren en el desarrollo de sus actividades. En la segunda línea defensiva se sitúa el marco de control interno, tendente a garantizar un control adecuado de los riesgos, una conducta empresarial prudente, la fiabilidad de la información (financiera y no financiera) así como el cumplimiento de la normativa y políticas y procedimientos internos de la entidad y, en particular, el Órgano de Control. En esta segunda línea de defensa se sitúan la función de control y gestión de riesgos, asesoría jurídica (tanto en su vertiente proactiva como reactiva) y la función de cumplimiento normativo. En la tercera línea defensiva se encuentra la auditoría interna. Todas ellas, en el ámbito de sus respectivas actividades y funciones, deben velar por la adecuada gestión de riesgos en general, y del riesgo legal penal en particular.

De este modo, dicho sistema se basa y constituye una manifestación formal de la voluntad del Consejo de Administración y de la Alta Dirección de la Entidad de establecer y defender, como uno de los valores fundamentales de la misma, que las actuaciones de todos los miembros de la Organización sean siempre conformes al ordenamiento jurídico, en general, y al de naturaleza penal, en particular, promoviendo una cultura de cumplimiento preventiva, basada en el principio de **"tolerancia cero"** con la comisión de actos ilícitos (incluyendo el soborno), fomentando los comportamientos éticos y responsables. Una voluntad que también se recoge en el Código Ético de Ibercaja, aprobado por el Consejo de Administración.

*Principio de **"tolerancia cero"** fomentando los **comportamientos éticos y responsables**.*

El **93%** 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.

6.10.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

DURANTE EL EJERCICIO SE HAN ABIERTO 201 EXPEDIENTES PARA EL ANÁLISIS DE OPERACIONES SOSPECHOSAS DE PODER ESTAR RELACIONADAS CON EL BLANQUEO DE CAPITALES O CON LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, HABIÉNDOSE COMUNICADO AL SEPBLAC 110 DE ELLOS, QUE PRESENTABAN INDICIOS TRAS EL CORRESPONDIENTE ANÁLISIS ESPECIAL.

Ibercaja Banco tiene la condición de **"sujeto obligado"** por la normativa de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC&FT) y, por tanto, debe aplicar las medidas para evitar que la Entidad sea utilizada con esa finalidad. A estos efectos, cuenta con procedimientos y órganos adecuados de control interno y de comunicación, a fin de conocer, prevenir e impedir la realización de operaciones que puedan estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación de actividades terroristas.

Estos procedimientos y órganos, que se describen en el correspondiente Manual, así como la articulación de los mismos, responden a los **principios de rapidez, seguridad, eficacia, calidad y coordinación**, tanto en la transmisión interna, como en el análisis y comunicación a las autoridades competentes, de la información relevante a efectos de normativa sobre la prevención de operaciones sospechosas.

Un pilar básico del sistema de PBC&FT son las medidas de diligencia debida a las que se refieren la Ley 10/2010 y los preceptos del Real Decreto 304/2014 que la desarrollan: identificación del titular formal y real del cliente, así como el conocimiento de la actividad del mismo, que incluirá conocer el origen de los fondos con los que el cliente trata de operar con la Entidad.

En consecuencia, y en coherencia con el modelo de prevención y gestión de riesgos basado en **tres líneas de defensa implantado en la Entidad**, el primer filtro del sistema de PBC&FT se sitúa en el establecimiento de la relación con los clientes y esa relación es responsabilidad de las unidades de negocio que actúan como **primera línea** de defensa ante el riesgo de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

En la **segunda línea** de defensa se sitúa, además de la función de control de riesgos, la función de cumplimiento normativo, desarrollada por la Dirección de Cumplimiento Normativo, de la que forma parte la Unidad de PBC&FT que, como unidad técnica especializada en este ámbito, tiene un papel esencial (aunque no exclusivo) en la aplicación, supervisión y seguimiento de los procedimientos internos establecidos de PBC&FT, asumiendo la Dirección de Auditoría Interna las funciones propias de la **tercera línea** de defensa.

Los referidos procedimientos y medidas de PBC&FT son objeto de aplicación con un enfoque basado en riesgo, de forma que, en aquellos supuestos en los que concurra un mayor riesgo de que la Entidad pueda ser utilizada para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, dichas medidas sean aplicadas con un mayor grado de intensidad.

6.10.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

En la medida en que las aportaciones de contenido económico que se realicen por parte de la Entidad a favor de fundaciones y entidades sin ánimo de lucro se realizan a través de cuentas abiertas en Ibercaja, las entidades beneficiarias de aquéllas se someten a los mismos **controles de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo** que el resto de clientes. Adicionalmente, dado que, por su propia naturaleza, este tipo de entidades están categorizadas como clientes de riesgo medio, además de la aplicación de medidas de diligencia debida que se realizan con cada alta de cliente o de seguimiento de la relación de negocios (p.e. contraste contra “listas negras”), la Entidad adopta otras de control complementarias, para la adecuada gestión del riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

La cifra de inversión en acción social se puede consultar en la infografía de “Impacto Social Ibercaja 2020” incluida en el Capítulo 2 del presente documento.

6.11 Implementación de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI

102-15, 102-30, 102-31

Ibercaja suscribió en noviembre de 2019 los **Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas**, pasando a formar parte de una coalición de bancos a nivel mundial cuya finalidad es impulsar y favorecer el desarrollo sostenible de la economía.

Con la firma de estos Principios **nos comprometemos a impulsar la sostenibilidad**, alineando la estrategia con objetivos a largo plazo que integren desafíos sociales y medioambientales, e identificando nuestro mayor potencial de contribución.

Entre los compromisos que asumimos, está el de reportar el avance de la Entidad en la implementación de los Principios. A continuación, se incluye el informe de reporte en el primer año tras su firma, de acuerdo al modelo establecido por UNEP-FI.

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO (SE REQUIERE GARANTÍA LIMITADA PARA LAS RESPUESTAS A LOS ELEMENTOS RESALTADOS)	REFERENCIA (S) /ENLACE (S) A LA RESPUESTA COMPLETA DEL BANCO / INFORMACIÓN RELEVANTE
Principio 1: Alineamiento **Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.**		
1.1 Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades, y donde sea relevante las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones u ofrece productos y servicios.	Ibercaja Banco es una entidad bancaria a 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, guiada por su **Propósito corporativo: "Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia".** Mantiene en su ADN su compromiso social y territorial, tratando de maximizar el beneficio para sus fundaciones accionistas: 88,04% de su capital, por la Fundación Bancaria Ibercaja (88,04%), Fundación Caja Inmaculada (4,73%), Fundación Caja Badajoz (3,90%) y Fundación Bancaria Caja Círculo (3,33%). Desarrolla la totalidad de su negocio en el **territorio nacional** (España) y su objeto social es la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general. El Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, destacando por su importancia las del Grupo Financiero, formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, banca seguros y leasing/ renting. Con 55.422 millones de euros, Ibercaja Banco es la décima entidad por volumen de activos del sistema bancario español. Su modelo de negocio se centra en el mercado minorista con atención especial a particulares y pequeñas y medianas empresas. A nivel nacional, el Grupo cuenta con una cuota de mercado del 2,6% en créditos, 3,5% en recursos de clientes y 2,8% en depósitos. La Entidad tiene un posicionamiento de liderazgo en **su Zona Tradicional de actuación (Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz),** donde se concentra el 61% de su red y obtiene más del 61% de su volumen de negocio. Posee una importante implantación en otras zonas de gran relevancia económica: Madrid y Arco Mediterráneo.	Ver capítulo 4 del presente Informe de Gestión Ver indicadores GRI: 102-1 102-2 102-3 102-4 102-6 102-7

1.2 Describa cómo su banco se ha alineado y / o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.	Tal como pone de manifiesto su **Política de Sostenibilidad**, Ibercaja considera que sus actuaciones deben fomentar el equilibrio del crecimiento económico, la cohesión social y la preservación del entorno, de acuerdo a su Propósito corporativo. Por ello, está **firmemente comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y es firmante de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas.**	Ver capítulo 6.1. “Estrategia de Sostenibilidad” del presente Informe de Gestión.
	Ibercaja ha realizado un **análisis de materialidad de los ODS**, con el objetivo de detectar aquellos en los 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. Como resultado se han priorizado 7 ODS para poner foco en su avance y alinear su estrategia de negocio: 3,4,5,8,9,13 y 17.	Ver capítulo 6.2. “Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible” del presente Informe de Gestión.
	La Entidad también está alineada con los objetivos de los Acuerdos de París, y es firmante del **Compromiso Colectivo de Acción Climática** del sector financiero español. Por ello, trabaja para avanzar en la medición de la huella de carbono de su cartera y reducir el impacto climático de su actividad financiera.	
	Entre los objetivos ASG, actualmente Ibercaja pone **foco en el cambio climático, la inclusión financiera y el fomento de la diversidad, centrando esfuerzos en la igualdad de género y el acceso de personas con discapacidad al mercado laboral.** Así, dentro de su Plan efr (empresa familiarmente responsable), la entidad lanzó el **Plan LiderA**, para el acceso de mujeres a puestos directivos, a través de la mejora de sus aspiraciones, la flexibilidad, el apoyo de mentores y embajadores y la medición y objetivación para asegurar el avance.	Ver capítulo 6.4. “Compromiso con nuestros empleados” del presente Informe de Gestión
	Ibercaja desarrolla una **amplia acción social**, con programas propios y a través de sus Fundaciones accionistas. En 2020 destaca la creación de la **plataforma solidaria #Vamos**, para canalizar donaciones de particulares y empresas orientadas a cubrir las necesidades de las personas más vulnerables como consecuencia de la expansión del Covid-19 en España.	Ver capítulo 6.8. “Contribución a la Sociedad” del presente Informe de Gestión.
	También destaca el **Proyecto Smart Green**, que tiene como objetivo la plantación de árboles para compensación huella de carbono.	
	También se desarrolló la Iniciativa **Impulso Solidario**, de apoyo a proyectos sociales que proponen y seleccionan los propios empleados del Grupo Ibercaja. Este año contó con dos convocatorias, una de ellas destinada a colectivos vulnerables más afectados por la pandemia.	Ver indicador GRI: 102-14

Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

2.1 Análisis de impacto:

***Demuestre* que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos:**

a) Alcance: Las principales áreas de negocio, productos / servicios del banco en las principales geografías en las que opera el banco han sido como se describe en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis.

b) Escala de exposición: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde está su negocio principal / sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías.

c) Contexto y relevancia: Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera.

d) Escala e intensidad / importancia del impacto: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad / importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.

(su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c) y d))

Muestre que basándose en este análisis, el banco:

- **Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial)**
- **Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos.**

Ibercaja inició en 2020 un **análisis del impacto**, comenzando por poner foco en el cambio climático (riesgos físicos y de transición) en España, centrando el análisis en nuestra zona de actuación y en aquellos sectores económicos que más aportan al volumen de negocio del Banco.

Para evaluar la exposición al riesgo la Entidad está trabajando en el análisis de la distribución geográfica de sus inversiones con garantía real, utilizando los informes proporcionados por ESPON (European Spatial Planning Observation Network).

En el **análisis de impacto por sectores** se identifican los riesgos más importantes, las necesidades que generan en las empresas del sector y una primera relación de oportunidades en las que Ibercaja puede ofrecer ayuda para satisfacer cada necesidad.

En el análisis del impacto del riesgo físico se ha considerado la importancia de cada sector en la economía, mediante su aportación al PIB, así como su participación en la estructura de la cartera de riesgos de la Entidad.

Los **riesgos climáticos** más relevantes se relacionan con los siguientes sectores: agrario y ganadero, energético, automóvil, turístico, construcción y transporte terrestre.

También se ha realizado un primer mapeo de la cartera crediticia de empresas, de acuerdo a las ramas de actividad potencialmente más afectadas por riesgo climático de transición (según estudio publicado por el Banco de España).

El **objetivo** es doble: identificar principales sectores potencialmente afectados por el cambio climático y analizar la cartera por sectores para estimar su huella de carbono.

Se trata de un **análisis exploratorio inicial** a profundizar en función de las conclusiones iniciales extraídas, con la utilización de otros criterios técnicos (incorporación de nuevas variables vinculadas a riesgo físico y transición, entorno de mercado, marco regulatorio).

Las **oportunidades** detectadas parten del asesoramiento, apoyado en la red de distribución de la entidad y en proyectos de colaboración empresarial promovidos por la entidad, llegando a definir nuevos productos y servicios que podamos incorporar en nuestra oferta comercial que ayuden al cliente a resolver las necesidades que se planteen y el lanzamiento de nuevos productos de financiación para facilitar el acceso a las soluciones planteadas.

Ver capítulo 6.3. “Compromiso con nuestros clientes” del presente Informe de Gestión.

Ver capítulo 6.12. “Recomendaciones TCFD”

Ver indicador GRI:

102-15

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de impacto.

Se ha realizado un primer análisis de impacto, identificado los riesgos más significativos ponderando su importancia según el peso de la actividad en nuestra cartera de clientes. El análisis continuará completándose, descendiendo a un nivel de mayor detalle con la incorporación de criterios técnicos, para identificar necesidades concretas de cliente y proponer soluciones específicas para su situación.

2.2 Configuración de Objetivos **Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.** **Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea base (evaluada en relación con un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea base.** **Demuestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS / cambio climático / sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el positivo neto impacto de los objetivos establecidos.**	Se ha realizado una primera aproximación en el análisis de impacto, que ha permitido avanzar en la identificación de sectores potencialmente más impactados. No obstante, dicho análisis se completará en 2021 con mayor grado de detalle por sectores, para poder establecer objetivos concretos derivados del mismo. Partiendo del diagnóstico de situación de 2020, estableceremos objetivos alineados con las siguientes finalidades: Inversión sostenible: incremento del volumen de inversión bajo criterios ASG sobre el total de recursos gestionados. Financiación empresa sostenible: • Incremento del volumen de financiación concedido a actividades empresariales alineadas con la taxonomía. • Asegurar que la financiación de las actividades no alineadas, no va destinada a actividades que pueden perjudicar el cumplimiento de uno de los ODS. • Reducción del volumen de emisiones de la cartera financiada Financiación mejora eficiencia energética en vivienda: • Incremento del volumen de financiación para la adquisición de vivienda sostenible • Incremento del volumen de financiación para la mejora de la eficiencia energética de la vivienda construida. Compensación de emisiones: • Compensación de emisiones directas de Ibercaja Banco, para ser neutros en carbono. • Incremento de la compensación de emisiones de nuestros clientes, conseguido con el apoyo de acciones promovidas por la entidad.	Ver capítulo 6.5. “Compromiso con el medioambiente” del presente Informe de Gestión. Ver indicador GRI: 102-15

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Configuración de objetivos.

Los objetivos definidos derivan de un análisis de situación que consideramos debe ser completado y actualizado en los próximos ejercicios, por lo que estimamos que deberán incorporarse nuevos objetivos. Por otro lado, deberá determinarse exactamente la situación de partida y la capacidad de generación de resultados para cuantificar la propuesta de objetivos.

2.3 Planes para implementación y monitorización de objetivos **Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos.** **Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas base deben ser transparentes.**	Ibercaja ha creado un **nuevo departamento en la Dirección de Marketing, Finanzas Sostenibles,** con el objetivo de alinear la estrategia comercial del Banco con los Principios de Banca Responsable firmados. Entre sus funciones se encuentra el seguimiento de los indicadores clave para la consecución de los objetivos. Una vez establecidos y aprobados los objetivos, se identificarán dichos indicadores, que deberán presentarse al Comité de Sostenibilidad, de nivel directivo. La Entidad cuenta con una **Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad**, que define, propone y coordina la Estrategia de sostenibilidad, haciendo seguimiento de todos los indicadores de las líneas de acción de la Hoja de Ruta de sostenibilidad.	Ver capítulo 6.1. “Estrategia de sostenibilidad” del presente Informe de Gestión.

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a los Planes para la Implementación y Monitorización del Objetivo.

Se han determinado una relación inicial de objetivos y una serie de acciones para llevarlos a cabo. Una vez estén cuantificados los objetivos a conseguir, se establecerán indicadores de seguimiento y un calendario para comprobar su consecución. De este seguimiento podrán derivar nuevos requerimientos y acciones a desarrollar que se irán incorporando con mayor concreción en informes futuros.

2.4 Progreso en la implementación de objetivos **<u>Para cada objetivo por separado:</u>** **Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.** **O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido.** **Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas)**	En el primer trimestre de 2021, la entidad lanzará su nuevo Plan Estratégico 21-23 que incluye una iniciativa transversal de sostenibilidad, con el objetivo de que los objetivos de negocio impulsen el desarrollo sostenible. La definición de esta iniciativa incluirá la relación de retos, estrategia para su consecución, acciones, objetivos concretos y los indicadores de seguimiento correspondientes, en base a la situación de partida de 2020.	

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al progreso en la implementación de objetivos.

Hasta el momento, la entidad ha seguido el proceso de análisis y primer planteamiento de objetivos para incluir en su nuevo Plan Estratégico 21-23. Se ha iniciado el trabajo para desarrollar las acciones que permitan conseguir los objetivos, pero aún es pronto para analizar progresos.

Principio 3: Clientes (de bienes y servicios) **Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.**		
***3.1 Proporcione una descripción* general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y / o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos**	Se está ampliando la **oferta de productos de ISR**, así como el diseño de nuevos productos de **financiación**, para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes en sostenibilidad. Se ha diseñado un **Plan de Comunicación de Sostenibilidad**, para crear un marco de comunicación permanente y continuado en el tiempo, de acompañamiento a los clientes en este camino hacia una sociedad más sostenible. La comunicación a clientes sigue la línea del acompañamiento: contamos qué son los ODS y por qué Ibercaja se compromete en avanzar hacia esos objetivos y les proponemos que nos acompañen. Incluimos en el Blog de la entidad información sobre finanzas sostenibles, promoviendo la educación financiera que ayude a la toma de decisiones en esta dirección. **Como respuesta ante la pandemia**, Ibercaja ha puesto en marcha multitud de medidas para ayudar a sus clientes a afrontar los difíciles momentos vividos: ayudas con préstamos y pagos, anticipo de ingresos o disponibilidad de servicio en remoto. Todo ello se ha comunicado bajo el lema **"Vamos es ir siempre juntos".** Se ha desarrollado el **programa "Vamos juntos hacia la sostenibilidad"** por parte de la Fundación Ibercaja e Ibercaja Banco, que se ofrecerá a las empresas clientes para canalizar esfuerzos alineados con los ODS en programas sociales o ambientales. Actualmente se está definiendo un primer piloto del mismo. La iniciativa **Ecosistema+ Empresa**, desarrollada por Ibercaja Banco y Fundación Ibercaja, pretende mejorar la competitividad de las empresas, para contribuir a la mejora de la sociedad. Incorpora un programa específico de **Sostenibilidad**, para acompañar a las empresas a desarrollarla en sus negocios. También se ha actualizado la **web corporativa del Banco**, haciendo públicos los compromisos con los grupos de interés, contenidos en su Política de Sostenibilidad.	Ver capítulo 6.3. "Compromiso con nuestros clientes" del presente Informe de Gestión. Ver capítulo 4.5.3 del presente Informe de Gestión. Ver capítulo 6.4. "Compromiso con nuestros empleados" del presente Informe de Gestión.
***3.2 Describa* cómo su banco ha trabajado y / o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas / implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.**	Vamos a trabajar para identificar el comportamiento de nuestros clientes en relación a la sostenibilidad y su interés en conseguir los ODS, proponiendo acciones para que juntos podamos conseguirlo. Se ha comenzado por un primer análisis de clientes que ya han contratado productos de inversión sostenible obteniendo interesantes conclusiones que nos ayudarán en las definiciones de nuevos productos para completar nuestra gama de productos sostenibles. En este 2021 ya hemos iniciado la comercialización de dos nuevos fondos de inversión ASG.	Ver capítulo 6.3. "Compromiso con nuestros clientes" del presente Informe de Gestión.

	En la mayoría de las ocasiones, la mejora de la eficiencia requiere una inversión. Vamos a incorporar nuevos productos en nuestra oferta comercial para poder ayudar al cliente en el camino hacia la sostenibilidad, comenzando por productos de financiación. La entidad está trabajando con distintas administraciones públicas a nivel local, autonómico y nacional en proyectos para facilitar el acceso a la financiación en condiciones especiales para mejorar la eficiencia energética de los inmuebles.	

Principio 4: partes interesadas **Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.**		
4.1 Describa con qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) ha consultado, comprometido, colaborado o asociado su banco con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados.	Ibercaja trabaja muy activamente el ODS 17: Alianzas. Cuenta con un **Mapa de Grupos de Interés**, que analiza las expectativas e intereses de cada uno de ellos, los clasifica y prioriza para trabajar la escucha activa y engagement desde la Entidad. Se han elaborado dos estudios de materialidad (2016 y 2018), consultando con los principales grupos de interés (clientes, empleados, sociedad, proveedores y Key Opinion Leaders) su opinión sobre los aspectos que influyen en la capacidad de Ibercaja de crear valor económico, social y ambiental. En 2020 Ibercaja ha colaborado con **Forética**, asociación nacional para impulsar la responsabilidad empresarial, liderando el Clúster de Impacto Social, punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en materia de impactos sociales internos y externos. Así, participa activamente en el intercambio de experiencias y buenas prácticas ligadas a la sostenibilidad, con empresas del mismo y otros sectores productivos. Ibercaja también es miembro de **DIRSE** (Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social) y participa activamente con **Corporate Excellence**, think tank que promueve la gestión de los intangibles en las empresas como fuente de diferenciación y avance necesario para construir prácticas de negocio responsables y sostenibles. Ibercaja forma parte e impulsa activamente la iniciativa COEPLAN, “Coalición de Empresas por el Planeta”, con el objetivo de avanzar en prácticas sostenibles e impulsar la economía circular. Así, la Fundación Ibercaja ha establecido un convenio de colaboración en materia de formación en sostenibilidad para empresas y sociedad en su centro Ibercide. Ibercaja firmó en diciembre de 2019 el **Compromiso Colectivo de Acción Climática** junto con los **principales bancos españoles**, con el objetivo de medir la huella de carbono de sus balances y reducir el impacto climático de su actividad financiera. Junto con **AEB, CECA e ICO** y el resto de entidades financieras adheridas, se analizan posibles metodologías para avanzar en dicho objetivo. Hemos comunicado nuestra adhesión al **protocolo del IDAE** (Instituto de Diversificación y Ahorro Energético, dependiente del MITECO, Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico)	Ver capítulo 6.1. “Estrategia de sostenibilidad” del presente Informe de Gestión. Ver capítulo 6.2. “Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible” del presente Informe de Gestión. Ver indicadores GRI: 102-40 102-42 102-43 102-44

	para facilitar la financiación de actuaciones en edificios, con un programa de ayudas para la rehabilitación energética de edificios asociado a dicho protocolo. Ibercaja ha desarrollado en 2020 una intensa actividad de transmisión y difusión del conocimiento económico, empresarial y financiero para familias y empresas en todo el país, con especial hincapié en sus zonas tradicionales, con un enfoque de proximidad y adaptación a las necesidades de cada territorio y colectivo. Para ello, se ha apoyado en alianzas con agentes públicos (Gobiernos autonómicos, Diputaciones Provinciales, Ayuntamientos, etc.), agentes privados (organizaciones empresariales y sindicales, Cámaras de Comercio e Industria, Clústers, etc.) y compañías privadas.	

Principio 5: Gobierno y cultura **Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable**		
5.1 Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado / está planeando implementar para administrar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.	Para la gestión de la sostenibilidad y apoyar la implementación efectiva de los PBR, la Entidad ha desarrollado la siguiente **estructura de gobierno**: • **Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad**, con dependencia directa del Consejero Delegado, se encarga de impulsar, definir y coordinar la estrategia de sostenibilidad de Ibercaja Banco, colaborando con las áreas implicadas en su puesta en marcha. Debe informar sobre la implementación de los PBR (Principios de Banca Responsable). • **Comité de Reputación y Sostenibilidad**, a nivel directivo y presidido por el CEO, encargado de validar y supervisar la Estrategia de Sostenibilidad de la entidad, así como el avance en la implementación de los PBR. Traslada a la **Comisión de Estrategia** los asuntos relevantes a aprobar por el **Consejo de Administración.** • Existen otros comités grupos de trabajo específicos para desarrollar las funciones de sostenibilidad.	Ver capítulo 6.1. “Estrategia de sostenibilidad” del presente Informe de Gestión.
	Ibercaja ha aprobado las siguientes piezas relevantes para **desarrollar una cultura de banca responsable**: • **Política de Sostenibilidad**: aprobada por el Consejo de Administración en diciembre 2020, establece principios de sostenibilidad y los compromisos del Banco con sus principales grupos de interés. • **Propósito Corporativo:** es la razón de existir de la entidad, base de la estrategia, que alinea esfuerzos, inspira y moviliza a la acción. Tiene una orientación humanista y está centrado en las personas. Nuestro propósito: **“Ayudar a las personas a construir la historia de su vida”** (aprobado por el Consejo de Administración).	Ver capítulo 4.2. “Propósito, Misión, Visión y Valores” del presente Informe de Gestión.
	• **Modelo de Gestión Ética:** está compuesto por el **Código Ético de la Entidad**, el **Manual de Gestión Ética**, con la estructura y funciones necesarias en la entidad para llevar a la práctica	Ver capítulo 6.7. “Compromiso con los

	el Código; y el **Canal Ético**, vía de comunicación independiente para reportar posibles incumplimientos del Código (aprobado por el Consejo de Administración). • **Proveedores:** la Entidad ha revisado su **Código de Conducta para proveedores**, con el objetivo de trasladarles el compromiso con la sostenibilidad e implicarles en su avance. • **Política Ambiental,** identifica los compromisos ambientales de la Entidad y promueve buenas prácticas (firmada por el CEO). • **Plan efr:** plan de **conciliación** que contiene las acciones a desarrollar para promover el equilibrio entre la visa persona, familiar y profesional, de acuerdo a la gestión proactiva y de mejora continua que define el sello de Empresa Socialmente Responsable. 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.	Proveedores" del presente Informe de Gestión. Ver indicadores GRI: 102-18 102-19 102-20 102-22 102-27
5.2 Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o está planeando implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.	El avance de la sostenibilidad en la Entidad está liderado por el CEO, convencido de la importancia del compromiso de Ibercaja con la sostenibilidad, está respaldado por el Consejo de Administración y cuenta con la implicación de todo el Comité de Dirección. Para avanzar en la integración de la sostenibilidad en la cultura corporativa se ha diseñado una estrategia de activación del Propósito corporativo, que se desarrollará como uno de los retos del Plan Estratégico 21-23. Además, se ha establecido un **Plan de Comunicación interna en sostenibilidad**, favoreciendo que los objetivos de sostenibilidad de Ibercaja sean conocidos e interiorizados, ayudando a fomentar una nueva "cultura de la sostenibilidad". Se ha diseñado una **nueva imagen de marca, "Ibercaja Sostenible"** para visibilizar el proyecto y facilitar la implicación y participación de todos los empleados en el mismo. El proyecto de sostenibilidad y la implementación de los PBR se acompaña de una relevante estrategia de **capacitación de los empleados**. Por ello se ha desarrollado una línea específica de **formación en sostenibilidad dentro del Plan de Desarrollo Profesional de la Entidad,** que ha comenzado por un **Programa de Finanzas Sostenibles** para profesionales implicados en el proyecto de sostenibilidad, y que continuará con una **formación obligatoria** para toda la plantilla en sostenibilidad, que incluye (píldora formativa). Está previsto incluir en la política retributiva referencia a su alineamiento con los avances de sostenibilidad a realizar en el Banco.	Ver capítulo 6.4. "Compromiso con nuestros empleados" del presente Informe de Gestión Ver capítulo 4.2. "Propósito, Misión, Visión y Valores" Ver indicadores GRI: 102-16 102-26 102-35
5.3 Estructura de gobierno para la implementación de los principios **Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PBR, que incluye:**	El **Comité de Reputación y Sostenibilidad** es el responsable de supervisar el avance de la Hoja de Ruta de sostenibilidad y las acciones a desarrollar, aprobando también los KPIs para su seguimiento. En junio 2020 se aprobó la **Hoja de Ruta de sostenibilidad**, para cuya definición se tomó como una de las guías la implementación de los PBR. Desde entonces, se han celebrado reuniones	Ver capítulo 6.1. "Estrategia de sostenibilidad" del presente Informe de Gestión.

a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos **b) medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.**	de seguimiento (aproximadamente cada 1,5 meses), en las que el Comité de Reputación y Sostenibilidad ha supervisado e impulsado su avance. El **Equipo de Finanzas Sostenibles**, de carácter transversal, constituido por profesionales de las principales Áreas de Negocio y de las sociedades del Grupo Financiero, se encarga de la implementación operativa de los PBR y está coordinado por la Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad. El nuevo Plan Estratégico 21-23 establecerá los hitos a conseguir, los objetivos concretos y los indicadores necesarios para su seguimiento efectivo, con enfoque de mejora continua.	

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Estructura de gobierno para la implementación de los Principios.

Ibercaja ha avanzado con decisión en la gobernanza de la sostenibilidad, que velará por la implementación de los Principios de Banca Responsable. Se ha fortalecido la estructura de gobierno de la sostenibilidad, con la implicación del Consejo de Administración, y la participación efectiva de las Áreas de Negocio. Seguiremos avanzando con la asignación y formalización de funciones y responsabilidades.

Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable **Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de establecer e implementar objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4).** **Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.** **Muestre que su banco ha implementado / está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes y ha avanzado en la implementación de estos Principios.**	• Se ha desarrollado y aprobado la **Política de Sostenibilidad**, que establece los principios, compromisos y marco de actuación en sostenibilidad para el Grupo Ibercaja • Se ha comenzado a desarrollar el **análisis de impacto y el estudio de nuestra cartera crediticia**, con el fin de establecer objetivos concretos y medibles, para mejorar los principales impactos y **alinear nuestra cartera con los acuerdos de París.** • Se ha comenzado a identificar riesgos climáticos, con el objetivo de a progresiva inclusión de los riesgos ASG en la gestión global de riesgos del Grupo Ibercaja. • Se ha realizado un **benchmark** para conocer buenas prácticas y posibles tendencias de sostenibilidad a incluir en el diseño de nuestra estrategia comercial. • Ibercaja se ha **adherido a las Recomendaciones de la TCFD (Task Force for Climate Related Financial Disclosures)**, para avanzar en el reporting de manera alineada a las mismas. • Para el avance y fortalecimiento del reporting de información extra-financiera, se está desarrollando un **proyecto de "sistemática del dato no financiero"**, para reforzar su solvencia y trazabilidad, avanzando en su equiparación a la información financiera de la entidad.	Ver capítulo 6.1. "Estrategia de sostenibilidad" del presente Informe de Gestión. Ver capítulo 6.12. "Recomendaciones TCFD"

	• Se ha desarrollado un **Plan efr de conciliación**, con proyectos como Plan LiderA o Ibercaja Saludable, dirigidos a la mejora de la experiencia de los empleados y el avance en aspectos sociales dentro de Ibercaja. • Se ha fortalecido la **comunicación interna y externa**, para apoyar también desde Ibercaja en la **consecución de los ODS**, y la formación y **capacitación en sostenibilidad** de los profesionales de Ibercaja para implicarles en el proyecto.	Ver capítulo 6.4. "Compromiso con nuestros empleados" del presente Informe de Gestión.

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al progreso en la implementación de los principios para la banca responsable

Ibercaja ha dado pasos muy relevantes tras la firma de los Principios de Banca Responsable, para su efectiva implementación: se ha posicionado firmemente en sostenibilidad, definiendo la hoja de ruta a seguir para conseguir sus objetivos. Es una apuesta decidida, que ha comenzado sentando las bases de la gobernanza, con el objetivo de implicar a toda la organización, con el impulso del Consejo de Administración, el Consejero Delegado y el Comité de Dirección.

Hemos comenzado a trabajar la gestión de riesgos, la estrategia de negocio responsable, la comunicación y la formación, principales ejes que se seguirán desarrollando en el nuevo Plan Estratégico 21-23.

6.12 Recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

102-11, 102-12, 102-15, 102-19, 102-20, 102-30, 102-31

EL OBJETIVO DE ESTAS RECOMENDACIONES 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.

6.12.1 Introducción

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.

Ibercaja, **comprometido desde sus orígenes con la sostenibilidad y orientado por su Propósito** corporativo, es consciente de ello y está dando pasos relevantes, adquiriendo compromisos que actúan como palanca en la lucha contra el cambio climático.

Así, **en 2019 Ibercaja se adhirió a las recomendaciones** emitidas por la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, promovidas por el Consejo de Estabilidad Financiera (Financial Stability Board). 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.

EN SU INFORME, LA TCFD RECOMIENDA QUE SE DESARROLLE INFORMACIÓN EN CUATRO ÁREAS, QUE DEFINEN LA ESTRUCTURA DE ESTE APARTADO:

6.12.2 Objetivo

Con la adhesión a estas recomendaciones Ibercaja pretende **avanzar en la divulgación, de forma clara, consistente y estandarizada, de los riesgos y oportunidades** del cambio climático sobre nuestro negocio y sus implicaciones e integración en la estrategia del Banco.

La información resume cómo se está implicando Ibercaja para dar respuesta a los retos derivados del cambio climático, siguiendo las recomendaciones de la TCFD en el análisis, en la implementación de medidas y en el desarrollo del reporting.

Se trata de los **primeros pasos** y **recoge nuestros progresos** en esta dirección: Ibercaja es consciente del largo camino por recorrer hacia un futuro sostenible, del importante papel que desempeña como entidad financiera acompañando sus clientes y a la sociedad en esta dirección, y muestra su firme compromiso para **seguir progresando y divulgando los avances** de acuerdo a las necesidades del mercado.

6.12.3 Modelo de Gobierno

En Ibercaja se ha desarrollado un modelo de gobierno de la sostenibilidad con la implicación directa del **Consejo de Administración**, como órgano de máximo nivel, que impulsa el posicionamiento de la entidad en el desarrollo sostenible, contando para ello con la asistencia de la **Comisión de Estrategia**.

EN EL DESARROLLO DE ESTA FUNCIÓN DE IMPULSO DE LA SOSTENIBILIDAD:

- El Consejo de Administración ha revisado y aprobado elementos necesarios para avanzar en el planeamiento sostenible y responsable de la Entidad: así en 2018 aprobó el **Código Ético**, que contiene los siete principios éticos que rigen las actuaciones del Grupo Ibercaja; también consensuó y aprobó el **Propósito corporativo**, que pone foco en un objetivo inspirador compartido: “Ayudar a las personas a construir la historia de du vida, porque será nuestra historia”
- El 11 de diciembre 2020 el Consejo de Administración, previa revisión por la Comisión de Estrategia, aprobó la **Política de Sostenibilidad**, elemento esencial ya que establece los compromisos y el marco de actuación del Grupo Ibercaja en materia de sostenibilidad.
- Esta Política sustituye a la Política de Responsabilidad Social Corporativa vigente desde 2016 en Ibercaja, para **reflejar la evolución en los compromisos** de sostenibilidad y su integración en la estrategia y toma de decisiones.

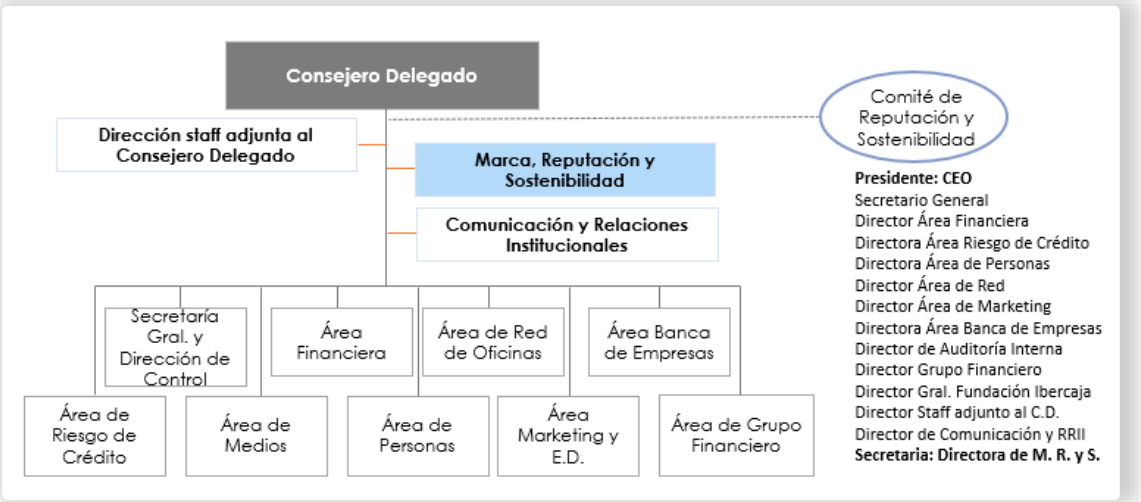
- El Consejo de Administración, con el apoyo de la Comisión de Estrategia, supervisará la implementación de la Política de Sostenibilidad, siendo informado para ello periódicamente de los avances. La Política estable los compromisos de la entidad con sus principales grupos de interés y con el medioambiente. Así, **Ibercaja se compromete a**:
    - **Analizar el impacto del cambio climático**, detectando necesidades que la transición hacia una economía descarbonizada puede presentar, para dar respuesta con soluciones de negocio que apoyen la sostenibilidad ambiental.
    - **Analizar los riesgos climáticos y ambientales**, su impacto en los clientes y en su actividad financiera, para su paulatina integración en cumplimiento de los requisitos normativos.
    - **Comunicar de manera transparente** los avances en sostenibilidad ambiental, sensibilizando interna y externamente para fomentar el sentido de responsabilidad ambiental.
    - **Asumir y refrendar los principales compromisos nacionales e internacionales** que ayuden a la protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático, trabajando en su implementación.

*"Somos un **banco diferente**, es **nuestra razón de ser**".*

La **Comisión de Estrategia** del Consejo de Administración tiene una especial implicación en la definición y aprobación del Plan Estratégico, situando la sostenibilidad como una de sus iniciativas habilitadoras fundamentales. Defiende un posicionamiento claro sobre la relevancia de diferenciarnos como Banco sostenible, desde tres puntos de vista: financiero, social y medioambiental. "Somos un banco diferente, es nuestra razón de ser".

La **gobernanza de la sostenibilidad** se asienta sobre el trabajo de las Áreas funcionales, coordinadas por la Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad, y el Comité Reputación y Sostenibilidad, competente en la materia, de acuerdo al siguiente esquema:

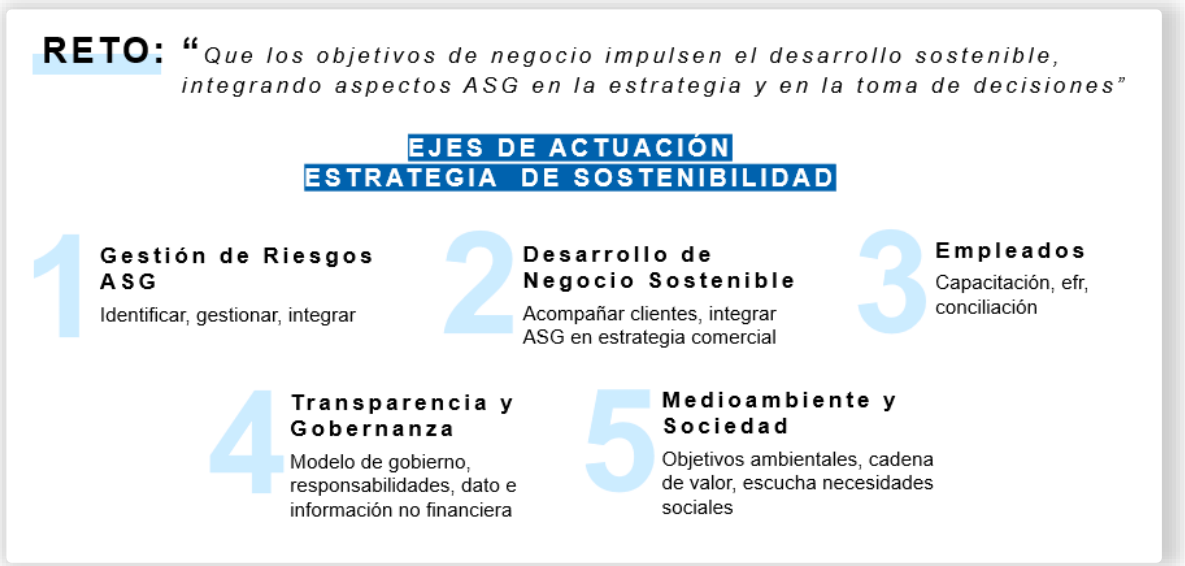
La **Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad**, con dependencia directa del Consejero Delegado, define y coordina la implementación la estrategia de sostenibilidad, tras su aprobación por parte del Comité de Reputación y Sostenibilidad, de nivel directivo y presidido por el CEO.



El **Equipo de Finanzas Sostenibles** fue creado en 2019, como un grupo transversal, compuesto por personas altamente competentes con visión global de las principales áreas funcionales del Grupo Ibercaja. Desde entonces, ha actuado como motor para avanzar en el **diseño de la Hoja de Ruta** a seguir para la incorporación de los aspectos ASG en la estrategia del Grupo y cómo dar los pasos necesarios para su efectiva implantación, asegurando la implicación de todas las áreas *core* de negocio.

6.12.4 Estrategia

La **Política de Sostenibilidad,** aprobada por el Consejo de Administración el 11 diciembre 2020, define los **ejes de la estrategia**, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (especialmente aquellos en prioritarios para Ibercaja: ver Capítulo 6.2).



En su definición se tomó como **guía las expectativas de las recomendaciones de la TCFD y los Principios de Banca Responsable,** firmados por Ibercaja Banco en octubre de 2019, para dar respuesta a los retos de su implementación.

También se ha desarrollado una **hoja de ruta operativa**, con 10 líneas de acción, para llevar a la práctica estos ejes estratégicos, aprobada por el Comité de Reputación y Sostenibilidad en junio 2020, que prioriza y pone **foco en el cambio climático**, con el objetivo de:

- analizar el impacto del cambio climático sobre la entidad
- identificar riesgos y oportunidades
- establecer objetivos para darles respuesta (gestión de riesgos y aprovechamiento de oportunidades)
- identificar indicadores para su seguimiento y avance

Esta hoja de ruta operativa se integrará y seguirá desarrollándose en el nuevo **Plan Estratégico +23**, siendo la sostenibilidad una **iniciativa transversal habilitadora prioritaria** del mismo.

Como primer paso en la identificación de los potenciales efectos del cambio climático, se ha desarrollado un **análisis de impacto** con enfoque de sectores económicos (con foco en el agrícola, industrial y servicios), analizando su exposición a los riesgos del cambio climático (físicos y de transición), con los **objetivos de:**

- Identificar sectores potencialmente más afectados por el cambio climático
- Identificar nuevas necesidades de adaptación al cambio climático
- Identificar potenciales riesgos
- Identificar oportunidades de negocio relacionadas

4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS

Ibercaja considera los riesgos climáticos y ambientales como **factores de riesgo en las categorías de riesgo** que se gestionan actualmente en la entidad. De acuerdo a las indicaciones de la TCFD, se definen y categorizan como:

*¿**Cómo se definen** los riesgos climáticos y ambientales?*

- **Riesgos de transición:** pérdidas financieras que la entidad puede sufrir directa o indirectamente por el proceso de ajuste a cambios políticos, jurídicos, tecnológicos y en el mercado, derivados de la transición a una economía baja en emisiones de carbono. Categorías:
  - Riesgos políticos y jurídicos
  - Riesgo tecnológico
  - Riesgo de mercado
  - Riesgo reputacional
- **Riesgos físicos:** impacto financiero de un clima cambiante, causado por acontecimientos meteorológicos extremos y cambios graduales en el clima. Categorías:
  - Riesgos agudos
  - Riesgos crónicos

Dentro de la hoja de ruta, se ha trabajado en **su identificación** con los **objetivos** de:

- Avanzar en la **comprensión** de las características y particularidades de los riesgos climáticos y ambientales.
- **Identificar** los principales riesgos climáticos que afectan al Grupo Ibercaja y cómo se traducen en las categorías de riesgos actuales.

- Avanzar en el establecimiento y consolidación del modelo de gestión de estos riesgos basado en **tres líneas de defensa** en la Entidad.

Para ello, se está trabajando de forma coordinada con las primeras líneas de los principales riesgos prudenciales, en base a una **metodología cualitativa** desarrollada con enfoque top-down, para la identificación de los principales eventos de riesgo climático y canales de transmisión que puedan derivar en las categorías de riesgo gestionadas actualmente. La entidad cuenta con un **primer inventario de riesgos identificados**, pendiente de consensuar, que servirá como base para su priorización y posterior integración en la gestión.

4.2. DESCRIPCIÓN DE LAS OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

Las **oportunidades** que se han identificado, derivadas del análisis de impacto, son:

1. **Financiación de proyectos instalación de nuevas plantas** de producción de energías renovables.
2. **Financiación de prácticas medioambientales** que impulsen la descarbonización del sector agrario.
3. **Financiación de proyectos de tratamiento de residuos, tecnología del hidrógeno, movilidad sostenible, edificación sostenible, gestión sostenible del tratamiento del agua, etc.**
4. Participación **en las Estrategias de Transición Justa** en aquellas zonas de nuestro territorio afectadas por cierres de negocio **relacionados con el carbón.**
5. **Financiación de proyectos dirigidos a las familias y empresas** que impulsen el **autoconsumo renovable, el uso de vehículos ECO, la rehabilitación energética de viviendas y el uso de electrodomésticos** bajos en consumo.

6.12.5 Gestión de riesgos

La Hoja de Ruta diseñada contiene entre sus prioridades la identificación y gestión de riesgos climáticos y ambientales, para su progresiva incorporación en el marco global de riesgos de la entidad.

Para su desarrollo, se ha constituido un **Grupo de Trabajo de Riesgos Climáticos**, formado por personas especialistas en riesgos de las principales Áreas funcionales del Grupo:

Grupo de trabajo Riesgos Climáticos

- **Riesgo de crédito** – Área de Riesgo de Crédito
- **Riesgo de mercado** – Área Financiera
- **Riesgo de liquidez** - Área Financiera
- **Riesgo reputacional** – Dirección de Sostenibilidad
- **Control de Riesgos** – Control Global de Riesgos
- **Cumplimiento Normativo**
- **Información Corporativa**
- **Grupo Financiero**

Este Grupo ha trabajado en la **identificación de potenciales riesgos climáticos**, sus canales de transmisión a los riesgos prudenciales y valoración cualitativa de su impacto.

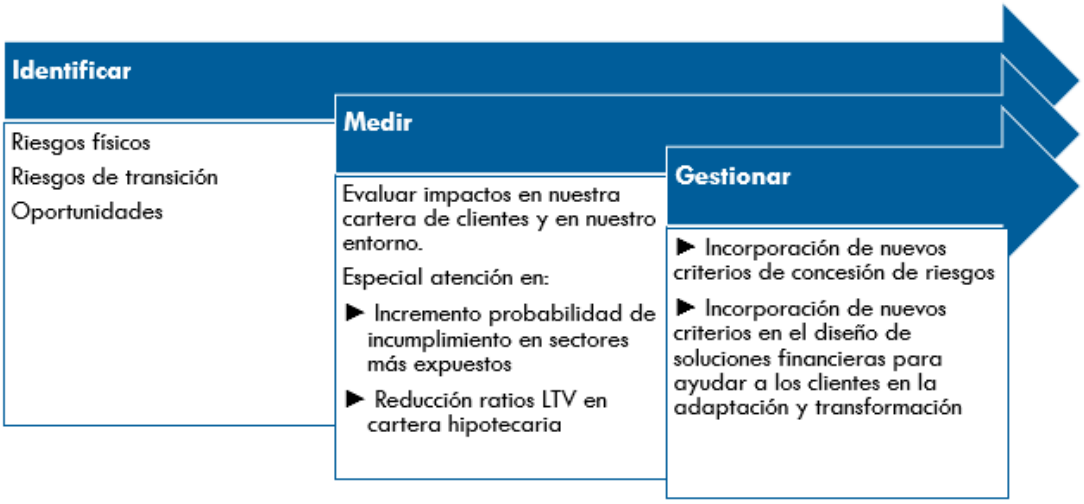
Derivado del análisis de riesgos y oportunidades según sectores de actividad y zona geográfica se ha identificado como uno de los principales retos la **descarbonización**.

Para avanzar en esa línea se ha realizado un primer **mapeo de la cartera crediticia de empresas,** conforme a las ramas de actividad potencialmente más afectadas por riesgo climático de transición (según estudio publicado por el Banco de España).

Se centra en los riesgos de transición, ya que podrían influir en la calidad crediticia de aquellas exposiciones potencialmente más afectadas:

- sectores más contaminantes
- expuestos a cambios tecnológicos
- expuestos a cambios en preferencias de los consumidores

Se trata de un análisis exploratorio inicial a profundizar en función de las conclusiones iniciales extraídas, con la utilización de otros criterios técnicos (incorporación de nuevas variables vinculadas a riesgo físico y transición, entorno de mercado, marco regulatorio).



El Banco está también trabajando para la **incorporación de los aspectos ASG en las políticas y procedimientos de riesgo de crédito**, dando respuesta a la Guía EBA de concesión y seguimiento de crédito. Así, se ha realizado un análisis de gaps entre las políticas generales y procedimientos de riesgo de crédito vigentes en el Banco y los requeridos en materia ASG en la Guía y se están definiendo las iniciativas a abordar para dar cobertura a los mismos.

Las gestoras de activos del Grupo Financiero (Ibercaja Pensión e Ibercaja Gestión), comprometidas con el desarrollo de la sociedad y cuidado y protección del medio ambiente a través de la inversión socialmente responsable, están desarrollando un modelo interno y progresivo de selección de inversiones y gestión de riesgos extra financieros que se incorpora al tradicional análisis fundamental. Así, han elaborado una **Política de Exclusiones**, teniendo en cuenta en el proceso de determinación de las mismas, el **riesgo de transición climática** de acuerdo a las consideraciones de la TCFD.

6.12.6 Métricas y objetivos

MÉTRICAS

Ibercaja es consciente de la **relevancia de los datos no financieros** para avanzar en las métricas y objetivos necesarios para avaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima

Por ello, se ha desarrollado una línea específica dentro de la Hoja de Ruta para trabajar los datos no financieros, incorporándolos como una de las **áreas informacionales** que se desarrollará en el marco del Proyecto de Gobierno del Dato en marcha en la Entidad.

Avances realizados: definición de etapas a acometer

1. **Identificación de los datos no financieros** considerados tanto para la gestión interna como para el reporting de los riesgos relacionados con el clima y medioambiente.
2. **Análisis de la disponibilidad de la información** (cuantitativa y cualitativa) en el sistema de información del Banco. Planificación de los desarrollos necesarios para datos no disponibles.
3. **Adaptación de los datos** no financieros identificados a las necesidades del Marco de Gobierno del Dato para su posterior integración en él.
4. **Definición por los usuarios y construcción de las métricas** (KPI y KRI) en base a las cuales se va a identificar, gestionar, vigilar y medir la exposición al riesgo medioambiental y del clima.
5. **Definición y preparación del reporting y disclousure** (interno y externo) mediante un cuadro de mando que recoja las métricas, datos, umbrales, alertas, etc así como los niveles de control y periodicidad de reporting.

OBJETIVOS

En el avance de su compromiso con la sostenibilidad y lucha contra el cambio climático, **Ibercaja se propone**:

- **Acompañar a sus clientes en el camino hacia una economía descarbonizada**, definiendo una estrategia comercial que les ayude a tomar decisiones de compra e inversión que generen impactos positivos en el medioambiente.
- **Seguir impulsando la inversión socialmente responsable**, ampliando el número de productos de inversión, y reforzando el posicionamiento del Grupo Financiero en estrategias ISR (ver oferta actual de productos ISR en el Capítulo 6.3).
- **Completar la oferta de financiación con productos con características sostenibles** (especialmente de mitigación del cambio climático), dando respuesta a las necesidades del entorno y de los clientes.

El nuevo Plan Estratégico +23 incorporará objetivos específicos de sostenibilidad y lucha contra el cambio climático, así como indicadores para su seguimiento y valoración.

DIVULGACIÓN HUELLA DE CARBONO IBERCAJA BANCO (IMPACTOS DIRECTOS)

Tal como pone de manifiesto su **Política de Sostenibilidad**, Ibercaja, consciente del impacto directo de su actividad sobre el medioambiente, se compromete a:

- Medir y hacer pública su **huella de carbono**, estableciendo un plan de reducción para lograr la neutralidad de emisiones.
- Cumplir los **requisitos legales de carácter ambiental** aplicables y aquellos otros requisitos asumidos voluntariamente, adoptando las medidas necesarias para ello.
- Aplicar el principio de **prevención de la contaminación** con el objetivo de minimizar y/o compensar posibles impactos negativos en el medio ambiente.
- Favorecer el **control y consumo responsable de los recursos**, así como la **gestión adecuada de los residuos**, minimizando en lo posible la generación de los mismos, favoreciendo la economía circular en toda la cadena de valor.
- Asegurar la integración de la mejora continua en el sistema y en el desempeño ambiental mediante el establecimiento de **objetivos ambientales**.

La Entidad cuenta desde 2007 con un **Sistema de Gestión Ambiental**, certificado por la Norma ISO 14001, que establece unos objetivos ambientales anuales, y define los indicadores para su seguimiento.

Desde 2016, Ibercaja calcula su huella de carbono incluyendo las emisiones de alcances 1 y 2, que exige la OECC, y también las indirectas de alcance 3, en concreto las producidas en los desplazamientos en automóvil de los empleados por motivos de trabajo y las asociadas a los envíos de documentación por valija.

Dando respuesta a los compromisos adquiridos, en 2019, Ibercaja realizó la **inscripción de su huella de carbono 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 de CO2 de alcance 1+2 y 3.

Ibercaja ha desarrollado un **Plan de Reducción de Emisiones** y ha conseguido el **sello "Calculo/Reduzco" del año 2019** del Registro de huella de carbono de MITECO.

Tal como se desarrolla en el **Capítulo 6.5.** del presente Informe de Gestión, Ibercaja tiene como objetivo en 2021 compensar las emisiones calculadas en 2020 que no se han podido evitar, y mantener la entidad como **Carbón Neutral**.

Además, consciente de la importancia de la reducción directa de emisiones de CO2, Ibercaja cuenta con un **plan de reducción de emisiones**, que identifica aquellas medidas que pueden ser más efectivas para lograr dicho objetivo.

6.13 Informe de Progreso de Pacto Mundial

IBERCAJA ES FIRMANTE DEL PACTO MUNDIAL DESDE 2006, RATIFICANDO ASÍ SU COMPROMISO CON LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS EN ESTA INICIATIVA E INFORMANDO ANUALMENTE SOBRE LOS AVANCES REALIZADOS.

En el **Informe de Gestión 2020** 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.

*El Informe de Gestión 2020 muestra la **implantación** de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas*

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**: durante 2020 se ha aprobado la Política de Sostenibilidad del Grupo Ibercaja, avanzando tal como se explica a lo largo de este informe, en el compromiso firme del Banco con la sostenibilidad. Esta Política ha sido presentada por el consejero delegado y aprobada por el Consejo de Administración.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de las Naciones Unidas: este informe también 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, Anticorrupción. En el Anexo B se detallan los progresos relacionados con cada uno de los principios.

En el **Anexo B.** se recoge una **Tabla** con los Diez Principios de Pacto Mundial y los apartados del Informe en los que se recoge información al respecto, así como su relación con los Indicadores GRI.

6.14 Comunicación: escucha y diálogo con nuestros grupos de interés

102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 207-3

IBERCAJA MANTIENE A DISPOSICIÓN DE SUS GRUPOS DE INTERÉS DIVERSOS CANALES DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y DIÁLOGO, QUE FAVORECEN LA COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL Y CONTINUA, COMPROMETIÉNDOSE A DARLES LA MÁXIMA DIFUSIÓN.

*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**.*

De esta forma, traslada a toda la cadena de valor sus principios y forma de actuar, creando alianzas e impulsando la cooperación, logrando así 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. Por ello es necesario fomentar el **diálogo y la cercanía** con los grupos de interés, conocer sus expectativas y trabajar conjuntamente, a través de alianzas, sumando esfuerzos.

El Banco cuenta con un **mapa de grupos de interés**, en el que se identifican aquellos que son prioritarios para la Entidad: **clientes, personas, inversores y accionistas, proveedores y sociedad.** Además, se tiene muy en cuenta el impacto de su actividad en el **medio ambiente**. 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.*

Criterios de la comunicación

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 externo. Estos flujos se encuentran sistematizados mediante un modelo de comunicación basado en estos cuatro criterios clave.

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

VERACIDAD
De forma que se responda a las demandas de información de los grupos de interés con precisión.

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

NEUTRALIDAD
Todos los grupos de interés tienen derecho a la información que genera Ibercaja en igualdad de condiciones.

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna ha jugado un papel clave en la gestión de la crisis motivada por la pandemia

Momentos en los que resulta clave generar **nuevas vías de comunicación interna** que nos mantengan permanentemente conectados con los empleados, acompañándoles en su día a día, en casa y en la oficina.

Comunicación operativa

Creación de espacio COVID-19 en Normativa para la difusión diaria de Medidas relacionadas con la pandemia.

comunicación Emocional:

- ***Carta semanal del Consejero Delegado*** dirigida a cada empleado, en la que explica la situación del Banco, medidas que se están tomando, mensajes de ánimo y reconocimiento a la importante labor de los profesionales de Ibercaja como servicio esencial para la Sociedad.
- ***Ibercaja Contigo***. Blog diseñado para mantener un contacto cercano, empático y útil con los compañeros. Artículos de interés, Recomendaciones de prevención, Consejos para trabajar desde casa, Iniciativas Solidarias, Tips de Salud y Bienestar, Recursos Didácticos, Entrenamientos semanales, dan contenido a este nuevo canal.
- ***Newsletter semanal*** donde trasladamos los hitos más relevantes de la semana.

También, en este año 2020, se ha puesto en marcha un **Plan de Comunicación Interna en Sostenibilidad** cuyo propósito es **acompañar** el proyecto de Sostenibilidad del Banco, favoreciendo que los objetivos de Ibercaja en este ámbito sean **conocidos** e **interiorizados**, ayudando a fomentar una nueva "**cultura de la sostenibilidad**".

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 Banco.

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.
- **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.
- **Difusión de las acciones de Ecosistema Más Empresa:** punto de encuentro entre más de 4.000 empresarios, profesionales y directivos que interactúan a través de una plataforma de innovación abierta en todo el territorio nacional. El Ecosistema cuenta actualmente con 47 *partners* nacionales e internacionales, un *think tank* formado por cinco expertos de referencia en sus sectores y ha organizado más de 130 actividades presenciales en toda España. Algunas de estas empresas han participado en la plataforma de retos Open Innovation del Ecosistema.
- **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.

ENTRE LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN MÁS SIGNIFICATIVAS SE 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.).

6.15 Compromisos 2020 y Retos 2021

102-11

EN LAS TABLAS ADJUNTAS SE INFORMA DEL GRADO DE CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS MARCADOS PARA 2020, ASÍ COMO DE LOS NUEVOS RETOS PARA 2021.

COMPROMISOS 2020

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISOS 2020	RESULTADOS	%
Clientes	**Experiencia de cliente**: Conseguir un 80% de clientes satisfechos o muy satisfechos en las encuestas de asesoramiento post interacción	El 97,8% de los clientes muestran estar satisfechos o muy satisfechos.	**100%**
	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	No se ha conseguido mejorar el GAP	
	APP Ibercaja: Incrementar usuarios activos de la APP un 25%.	Los usuarios activos de banca móvil se han incrementado un 41,9%	**100%**
Recursos Humanos	**Nuevas formas flexibles de trabajo**: 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	En 2020 se ha avanzado adecuando las condiciones de trabajo a las necesidades de los empleados y de la organización. Las medidas adoptadas como consecuencia de la pandemia, han acelerado la implementación de alguna de estas medidas, en concreto: flexibilidad horaria y flexibilidad espacial (teletrabajo).	**80%**
	Plan LiderA Plan de acción dirigido a mujeres con potencial de crecimiento profesional con el objetivo de impulsar el acceso de las mujeres a puestos directivos.	Con motivo del Día Internacional de la Mujer se organiza la primera Semana en Femenino, como arranque y marco de presentación del Plan LiderA. Se realizaron diversas actividades para difundir los objetivos del plan y sensibilizar en la importancia de conseguir una plantilla diversa e igualitaria, de la mano de mujeres líderes, voces inspiradoras en materia de liderazgo femenino.	**100%**

Medio Ambiente	**Ibercaja Activa.** 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).	Como consecuencia de la Pandemia, en 2020 la puesta en marcha de las actividades previstas dentro del programa Empresa Saludable, se han realizado virtualmente a través de la APP "Ibercaja Contigo" donde se recogen la mayor parte las actividades previstas de esta línea de trabajo.	**80%**
	Impulsar, en el marco del Plan Integral de Sostenibilidad, la inclusión de aspectos ambientales en la estrategia y toma de decisiones de la Entidad.	El Consejo de Administración aprobó la Política de Sostenibilidad, con los ejes para su desarrollo y Hoja de Ruta que pone foco en los aspectos climáticos y ambientales	**100%**
	Seguir fortaleciendo el SGA, impulsando el Plan de Reducción de Huella de Carbono de la Entidad.	Se constituyó un equipo para diseñar e impulsar el Plan de Reducción; el Comité de Medioambiente revisó el objetivo de neutralidad en carbono, avanzando su fecha de cumplimiento.	**100%**
	Avanzar en el análisis de impactos ligados al cambio climático.	Dentro de la Hoja de Ruta se ha trabajado un análisis de impacto del cambio climático a nivel nacional por sectores prioritarios.	**100%**
Proveedores	**Finalizar los procedimientos de Compras** totalmente adaptados a la nueva normativa de gestión de riesgo proveedor y externalizaciones.	Los procedimientos de Compras se han adaptado a los nuevos requerimientos regulatorios.	**100%**
	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.	Se han desarrollado nuevas funcionalidades en la nueva herramienta de Compras, durante 2020, que contemplan la gestión de riesgo proveedor y los procesos de compras.	**80%**
Sociedad	**Sello RSA+:** obtener el Sello.	Nuevamente este año Ibercaja a renovado el Sello RSA+2021	**100%**
	Voluntariado: ampliar alcance y actividades a desarrollar.	Dadas la situación general ocasionada por el Covid-19, se han buscado formas alternativas de voluntariado on line.	**80%**
	Reforzar el reporting de información sobre la gestión de la sostenibilidad, con la sistemática del dato no financiero.	Una de las líneas de acción priorizadas en la Hoja de Ruta de Sostenibilidad contempla el avance del dato no financiero y su reporting: se ha desarrollado el Diccionario de datos no financieros de la Entidad.	**100%**

Accionistas e inversores	**Seguir incrementando la visibilidad de Ibercaja** entre los inversores institucionales, aumentando el número de eventos, reuniones y conferencias telefónicas.	El número de contactos directos aumenta en un 19% en el año y se han implementado las videoconferencias como nueva metodología de trabajo.	**75%**
	Potenciar la comunicación del compromiso ESG de Ibercaja entre inversores y agencias de rating.		**25%**
	Analizar las ventajas e inconvenientes de una potencial emisión con características ESG.		**25%**
Otros compromisos	**Propósito organizacional**: seguir avanzando en la Fase 3 de activación para su inclusión en el proceso de toma de decisiones.	Se ha avanzado en la comunicación interna y externa del Propósito y se ha comenzado a incluir en los programas del Área de Personas (Liderazgo inspirador).	**80%**
	Desarrollar la **Política de Sostenibilidad** de Ibercaja.	El 11 de diciembre el Consejo de Administración aprobó la Política de Sostenibilidad del Grupo Ibercaja.	**100%**

RETOS 2021

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISOS 2021
Clientes	**Experiencia de cliente**: Conseguir un 90% de clientes satisfechos o muy satisfechos en las encuestas de asesoramiento post interacción **Comercialización:** - Ampliar nuestra gama de **productos de inversión sostenible** para ofrecer a cada cliente la solución más adecuada en función de su perfil inversor. - Completar la oferta de **productos de financiación sostenible**, para facilitar al cliente el acceso a soluciones que mejoren la eficiencia energética de su vivienda, de su negocio y de su movilidad. **Digitalización**: 90% de transferencias en canales digitales. **APP Ibercaja**: Incrementar los usuarios en las APPs de Ibercaja un 25%.
Recursos humanos	Puesta en marcha de un **nuevo "Entorno Digital para el Empleado"** con los siguientes objetivos: mejorar la experiencia de usuario, aglutinar las principales aplicaciones de comunicación y participación con el empleado e incorporar nuevas formas de comunicación interna que mejoraren la experiencia del empleado. Avanzar en el diseño y despliegue de un **modelo de gobierno que ayude a la gestión** de la Dirección, estableciendo unas líneas básicas y homogéneas a todas las direcciones, asegurando que a través de esta gestión se consolida **el Modelo de Liderazgo** en los Servicios Centrales, al igual que en la Red lo hace a través de la Sistemática Directiva. Avanzar en la construcción de un **modelo de desarrollo de personas** basado en la alineación entre aportación de valor y retribución.
Medio ambiente	**Avanzar en la identificación de riesgos climáticos para su progresiva incorporación en la gestión global de riesgos del Banco.** Avanzar en la **integración de criterios medioambientales** en los procesos de homologación de proveedores. Compensar el total de la huella de carbono (alcances 1 y 2) mediante proyectos de absorción de CO_2. **Avanzar en la mejora de la recogida selectiva de residuos** en la Entidad

Proveedores	**Revisión y adaptación a las Directrices de Externalización de EBA**, de los servicios externalizados anteriores a su entrada en vigor. **Mejora y estandarización del modelo de medición** de los riesgos asociados a proveedores.
Sociedad	**Renovar el Sello RSA+** **Desarrollar un voluntariado diferente**, que aporte valor añadido y pueda llevarse a cabo en las actuales circunstancias sanitarias. **Trasladar a la sociedad** la importancia estratégica de la sostenibilidad para el Grupo Ibercaja.
Accionistas e inversores	**Seguir incrementando la visibilidad de Ibercaja** entre los inversores institucionales, aumentando el número de eventos, reuniones y conferencias telefónicas. **Adaptación de la web corporativa** ***www.ibercaja.com*** incluyendo los compromisos y avances en sostenibilidad del Banco. **Potenciar la comunicación del compromiso ESG** de Ibercaja entre inversores y agencias de rating.
Otros compromisos	**Integración de la sostenibilidad** en el nuevo Plan Estratégico +2023: desarrollo de una iniciativa transversal habilitadora. **Activación interna y externa del Propósito organizacional,** integrándolo en la cultura corporativa.

iberCaja

7 GESTIÓN DE LOS RIESGOS

EL BANCO DEL vamos

La gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros, es clave en la estrategia de desarrollo del negocio de Ibercaja.

102-15, 102-30, 102-31, 103-1, 103-2, 103-3

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

La gestión de riesgos se ordena a través del **"Marco de Apetito al Riesgo"**, cuyo objetivo fundamental es el establecimiento de un conjunto de **principios, procedimientos, controles y sistemas mediante los cuales se define, comunica y monitoriza el apetito al riesgo del Grupo**. Se entiende como apetito al riesgo el nivel o perfil de riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir y mantener, tanto por su tipología como por su cuantía, y debe orientarse a la consecución de los objetivos del Plan Estratégico, de acuerdo con las líneas de actuación establecidas.

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 medioambiente analizándolos para su incorporación progresiva en el Marco de Apetito al Riesgo.

Entre los principios generales de sostenibilidad, establecidos en la **Política de Sostenibilidad** aprobada en diciembre de 2020, Ibercaja observa en el desarrollo de su actividad la gestión prudente y global de todos los riesgos, financieros y no financieros, dentro de los que se encuadran los **riesgos ASG** (ambientales, sociales y de buen gobierno). Además, la Entidad se compromete a analizar los **riesgos derivados del cambio climático y del deterioro medioambiental**, su impacto en los clientes y en su actividad financiera, para la paulatina integración en los procedimientos de gestión del riesgo, en cumplimiento de las expectativas supervisoras.

El Banco está desarrollando la **Hoja de Ruta de Sostenibilidad**, para la incorporación de los aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno en el negocio y en la toma de decisiones, que se integrará como iniciativa transversal en el nuevo Plan Estratégico.

En la **Nota 3 de la Memoria del Grupo Ibercaja Banco correspondiente al ejercicio 2020** se presenta con más detalle la **información relevante sobre la gestión de las distintas tipologías de riesgo**.

iberCaja

8 INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y TECNOLOGÍA

EL BANCO DEL vamos

Ibercaja, consciente de los nuevos retos que debe afrontar el sector bancario, está inmersa en un ambicioso itinerario de transformación digital.

102-2

La innovación tecnológica desempeña un papel fundamental en una coyuntura 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, regulación normativa en continua evolución y aparición de nuevos actores en el campo de la distribución de productos financieros.

> *La **innovación tecnológica** desempeña un papel fundamental en **momentos de cambios.***

Para hacer frente a los nuevos retos, Ibercaja diseñó, en el marco de su Plan Estratégico 2018-2020, un ambicioso **itinerario de transformación digital** con el **objetivo** de **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 simultáneamente **asegurar la máxima agilidad y eficiencia** de los procesos operativos, tanto de la red de oficinas como de servicios centrales.

El Plan Estratégico ha permitido afrontar con eficacia y en plazos muy reducidos las necesidades surgidas de la pandemia que han acelerado los cambios en procesos y medios.

ENTRE LAS PRINCIPALES ACTUACIONES Y PROYECTOS EN LOS QUE SE HA TRABAJADO DURANTE EL EJERCICIO SE ENCUENTRAN:

- **Transformación digital.** Sobresalen las nuevas Webs de Banca Digital para Particulares y Empresas, el lanzamiento de Ibercaja Próxima, la implantación del Sistema Global de Valores, el “Modo Iniciación” para los activos digitales, la creación de gestores digitales, la plataforma de ventas “Consíguelo” y el impulso de las ventas en canales digitales de productos de financiación (hipotecaria y al consumo) y seguros de riesgo.

- **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 los equipos comerciales en las oficinas, dotándoles de mayor eficacia y mejorando la experiencia, tanto del cliente como del empleado.

- **Automatización robotizada de tareas** que no contaban con la infraestructura adecuada, para responder a picos de demanda, incrementar los niveles de servicio y eliminar tareas repetitivas. En esta misma línea de trabajo, con la aplicación de inteligencia artificial, se ha implantado el primer “chat bot” de atención en seguros que responde a consultas sobre seguros de riesgo, reduciendo el tiempo de respuesta a las preguntas del cliente y el dedicado en las oficinas para localizar la información demandada. Como consecuencia, se reducen considerablemente las 1.000 consultas de media que, a diario, realizaban los gestores de clientes al servicio interno de soporte en esta materia, aumentando, al mismo tiempo, el número de oportunidades gestionadas en un 20% con respecto al antiguo sistema.

- **Plan de autoservicio.** Renovación y actualización del parque de cajeros incorporando un diseño homogéneo con el resto de canales de la Entidad y nuevas funcionalidades. Destacan la adecuación a personas con discapacidad visual, la consulta del emplazamiento de otros cajeros de Ibercaja próximos y la posibilidad de realizar transferencias desde tarjetas de otros bancos a una cuenta en la Entidad.

- **Simplificación de tareas y mejora de la eficiencia** optimizando procesos en oficinas a través de la digitalización y mecanización de tareas de bajo valor añadido. Como ejemplos, la firma omnicanal de documentos por medio de cualquier equipo de movilidad, las operativas relacionadas con la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos, la migración de comunicaciones internas a IBERSIC o la delegación de tareas a centros de outsourcing administrativo.

- **Ciberseguridad.** Se ha continuado con las mejoras en ciberseguridad en línea de las mejores prácticas como ISO27001 y el marco NIST. Especialmente, ante la situación excepcional del teletrabajo, se ha reforzado la formación y concienciación en esta materia de todos los empleados.

- **Marco del Gobierno del Dato.** Despliegue de los procedimientos de gobierno y calidad del dato al proceso de cálculo de capital y generación de estados COREP, datamart de modelos IRB, marco de apetito al riesgo, cuadro de mando de control de riesgos y motor de cálculo RAROC.

iberCaja

9 INFORMACIÓN SOBRE ACCIONES PROPIAS

EL BANCO DEL vamos

Información sobre acciones propias

Durante 2020 no se han realizado operaciones con acciones propias.

iberCaja

10 OTRA INFORMACIÓN

EL BANCO DEL vamos

10.1 Política de dividendos

El reparto de dividendos lo determina la Junta General de Accionistas en base a la propuesta realizada por el Consejo de Administración.

El BCE emitió una recomendación dirigida a las entidades de crédito, publicada en el Diario Oficial de la Unión Europea de 30 de marzo de 2020, en la que indicaba la conveniencia de no repartir dividendos correspondientes a los ejercicios 2019 y 2020, al menos hasta el 1 de octubre de 2020, con el fin de aumentar su capacidad de absorción de potenciales pérdidas ante la crisis económica provocada por la pandemia y de respaldar la concesión de crédito a los hogares, pymes y grandes empresas durante la epidemia del coronavirus.

La Junta General Extraordinaria de Ibercaja celebrada el 3 de abril de 2020 decidió dejar sin efecto el acuerdo de la Junta General Ordinaria del Banco, celebrada el día 30 de marzo, por el que se aprobaba la distribución de un dividendo de 17.500 miles de euros con cargo a los resultados obtenidos por la Entidad en el ejercicio 2019. El acuerdo de la Junta General Extraordinaria condicionó el abono del referido dividendo a un nuevo acuerdo de la Junta General de Accionistas del Banco que debería tener lugar no antes del 1 de octubre de 2020.

Con fecha 7 de octubre de 2020 la Junta General Extraordinaria de Ibercaja autorizó nuevamente, teniendo en cuenta que el reparto de dividendos fue aprobado por la Junta General Ordinaria celebrada el día 30 de marzo, la distribución a los socios del dividendo del ejercicio 2019 por importe de 17.500 miles de euros, el cual fue finalmente abonado el 13 de octubre de 2020.

El BCE emitió el 15 de diciembre de 2020 una nueva recomendación dirigida a todas las entidades de crédito significativas de la Eurozona, en relación con la distribución de beneficios correspondientes a 2019 y 2020, en el sentido de que la remuneración se mantenga por debajo del 15% del beneficio acumulado en los ejercicios 2019 y 2020 y que, en todo caso, no supere 20 puntos básicos del CET1.

El Consejo de Administración propondrá a la Junta General de Accionistas que acuerde la **distribución de un dividendo con cargo a resultados de 2020** por importe de **3.849 miles de euros**.

El Banco no tiene restricción o limitación legal alguna en el pago de dividendo y, salvo circunstancias extraordinarias como la producida por la crisis sanitaria en la que se adopta la recomendación del BCE, se propone dar continuidad a la política de remuneración a sus accionistas. En cualquier caso, distribuirá siempre su beneficio de una manera prudente, de modo que no afecte al objetivo de mantener un adecuado nivel de capital, incluso si se deteriorase la situación económica y las condiciones financieras.

10.2 Calificaciones de las agencias de rating

Las agencias de rating han revisado a la baja sus perspectivas para el sistema financiero español debido a los impactos esperados en la economía española derivados de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

Como resultado de esta revisión sectorial, las perspectivas de la calificación crediticia de Ibercaja Banco han sido modificadas de la siguiente manera:

- El 23 de abril **Moody´s Investors Service** modificó la perspectiva de los depósitos de Ibercaja Banco desde positiva a estable, ratificando todos los ratings en los niveles existentes.

- El 29 de abril **Standard & Poor´s** revisó la perspectiva de la calificación crediticia de Ibercaja Banco de estable a negativa ratificando el rating a largo y corto plazo en "BB+" y "B", respectivamente.

- El 23 de septiembre **Fitch Ratings** mantuvo el rating de Ibercaja Banco en "BB+" situando la perspectiva en negativa.

CALIFICACIONES DE LAS AGENCIAS DE RATING:

	LARGO PLAZO	CORTO PLAZO	PERSPECTIVA
Standard & Poors	BB+	B	Negativa
Moody's (rating de los depósitos)	Ba3	NP	Estable
Fitch Ratings	BB+	B	Negativa

10.3 Plazo medio de pago de los proveedores

El plazo medio de pago a proveedores durante el ejercicio 2020 ha sido de **25 días**, inferior al máximo legal de 60 días que fija la Ley 15/2010, de 5 de julio, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

iberCaja

11 PERSPECTIVAS Y EVOLUCIÓN PREVISIBLE DEL NEGOCIO

EL BANCO DEL vamos

Escenario macroeconómico

LA IRRUPCIÓN DE LA PANDEMIA HA DADO PASO A UNA INTENSA CRISIS ECONÓMICA EN LA QUE DEBERÁ DESENVOLVERSE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA DURANTE LOS PRÓXIMOS MESES.

La contracción del consumo y de la inversión, junto con la aportación negativa del sector exterior, han provocado una **contracción del PIB en España del 11% en 2020.** Únicamente el consumo público ha servido de contrapeso. El impacto sobre el mercado laboral se ha suavizado gracias a los ERTE, que permiten mantener la relación laboral en las empresas más dañadas por la pandemia. Aun así, la tasa de paro alcanza, al finalizar 2020, el 16,13**%**, siendo especialmente relevante en el sector servicios. El déficit de las Administraciones Públicas se ha ampliado de manera considerable, por el gasto relacionado con el COVID y la simultánea reducción de los ingresos fiscales a causa del debilitamiento de la actividad, estimándose que puede llegar al 12% del PIB en el ejercicio. No obstante, la Comisión Europea ha suspendido las reglas fiscales del Pacto de Estabilidad para que los Gobiernos puedan adoptar medidas que atenúen los efectos de la crisis, en particular sobre los colectivos más vulnerables.

La **previsión de crecimiento del PIB de España para 2021** del consenso de analistas, en el entorno del 6%, está sujeta a **importantes condicionantes**. El principal es que la prevención sanitaria y las vacunas puedan limitar la extensión del virus, lo que permitirá la paulatina normalización de las actividades más dañadas por las restricciones a la movilidad y concentración de personas. Asimismo, deberá jugar un papel relevante en la recuperación la aportación del Fondo Europeo de Recuperación, cuyo efecto empezará a materializarse, si no se producen demoras en la asignación, a partir de la segunda mitad del año.

Balance y evolución previsible de la actividad del Grupo Ibercaja

IBERCAJA SEGUIRÁ TRABAJANDO DURANTE 2021 EN ACELERAR EL DINAMISMO COMERCIAL PARA CONTRARRESTAR LOS CONDICIONANTES ADVERSOS DEL MARCO MACROECONÓMICO Y MAXIMIZAR LA RENTABILIDAD DEL GRUPO.

En un entorno complejo para el sector financiero, **Ibercaja ha puesto énfasis en dar respuesta a las demandas de sus clientes**; particulares, autónomos, pymes y empresas, atendiendo sus necesidades financieras y, en especial, las provocadas por la pandemia. Este esfuerzo se refleja en la trayectoria de las formalizaciones de crédito, la gestión de solicitudes de moratoria hipotecaria y de préstamos al consumo, el anticipo de los ingresos por pensiones y prestaciones de desempleo, así como en otras medidas de apoyo a los segmentos de la sociedad más vulnerables ante la pandemia.

La **actividad comercial**, deprimida tras la promulgación del primer estado de alarma, **se ha recuperado**, **especialmente en la segunda parte del año**, alcanzándose logros importantes en las líneas de negocio prioritarias, como la gestión de activos, con un significativo avance en la cuota de fondos de inversión. Asimismo, debe destacarse la **reducción del volumen de activos improductivos** y el **refuerzo de la solvencia**. Los **avances en la transformación digital del Banco**, de su modelo operativo y de relación con el cliente, junto al despliegue de proyectos de inversión y digitalización, han resultado determinantes para superar un momento tan delicado y han puesto de manifiesto la importancia de seguir avanzando en la provisión de servicios financieros a distancia.

La contención de la propagación del coronavirus deberá ser el principal motor para la vuelta a la normalidad que permita la recuperación económica en 2021. A lo largo del ejercicio que comienza, Ibercaja seguirá trabajando en acelerar el dinamismo comercial para contrarrestar los condicionantes adversos del marco macroeconómico y maximizar la rentabilidad del Grupo.

LOS PRINCIPALES ASPECTOS Y OBJETIVOS QUE CENTRARÁN LA ACTIVIDAD SON:

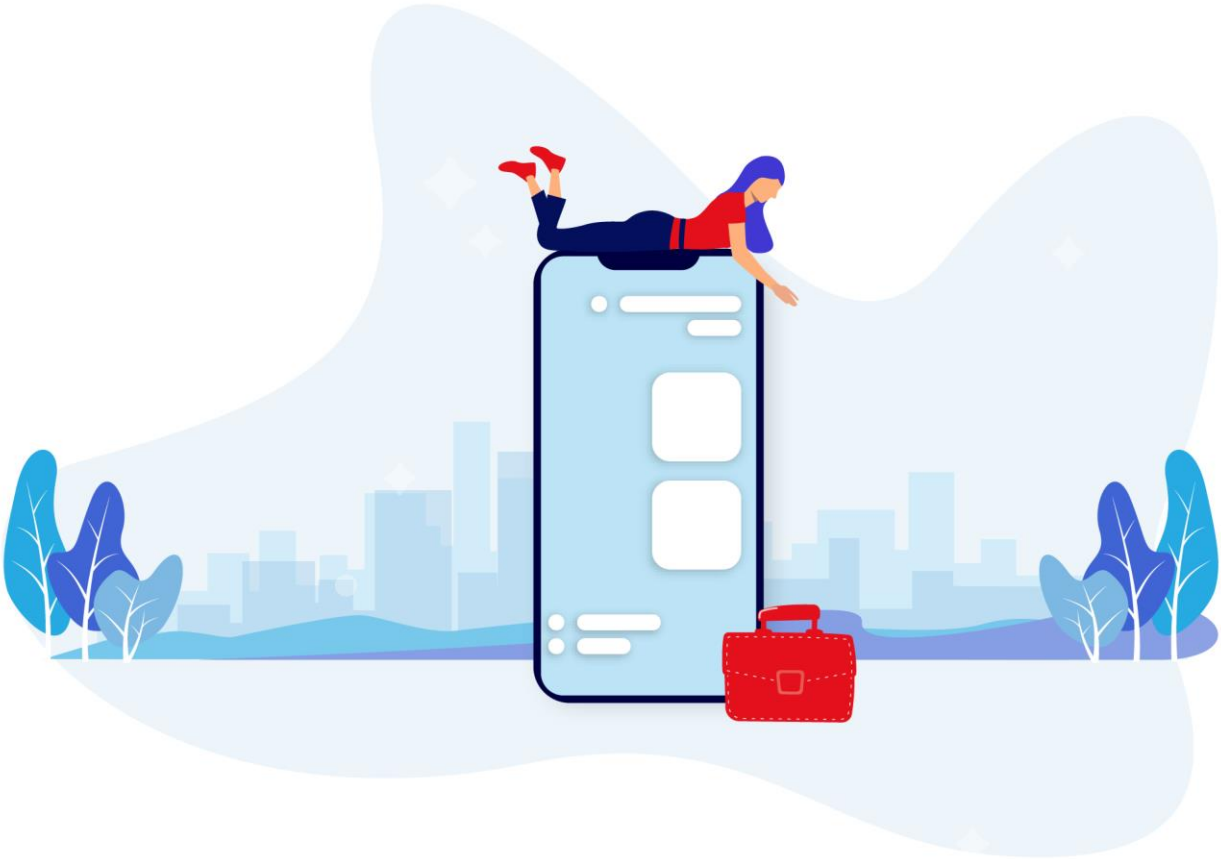
- **Proporcionar liquidez a las empresas** mediante las líneas ICO y las propias de la Entidad.
- **Atender las solicitudes de moratoria** de créditos hipotecarios y no hipotecarios.
- **Consolidar** los planes de **Banca de Empresas, Banca Personal y Banca Privada**, segmentos estratégicos en la actividad del Banco.
- **Maximizar la rentabilidad** incrementando los ingresos del crédito, con tipos ajustados al riesgo, así como la generación de comisiones por servicios, principalmente los derivados de gestión de activos y seguros, que proporcionan valor añadido al cliente.
- **Gestionar los activos improductivos** con el objetivo de seguir fortaleciendo la calidad del balance.

- **Potenciar la excelencia en el servicio** como guía de la gestión y factor diferencial en un mercado cada vez más competitivo.
- **Aumentar la eficiencia y productividad** manteniendo un estricto control de costes.
- **Progresar decididamente en la digitalización del negocio** con el fin de impulsar la actividad comercial, satisfacer las expectativas de los clientes y anticiparse al rápido cambio de hábitos de los consumidores que se está produciendo.
- **Apoyar la transición hacia una economía más sostenible** haciendo posible que el flujo de ahorro discurra, prioritariamente, hacia inversiones con ese carácter.

A partir de los avances conseguidos durante el último ciclo estratégico, la Entidad trabaja en el **nuevo Plan Estratégico, "Plan +23",** que se presentará en la primera mitad de 2021. El Plan pone **el foco en la rentabilidad y eficiencia**, claves para adaptarse a las coordenadas actuales y venideras. Aborda aspectos relacionados con la transformación del modelo operativo, tecnológico, comercial, gestión del riesgo, *pricing* y asignación de capital, que harán posible una mayor competitividad, rentabilidad y sostenibilidad del negocio. Todo ello, siendo fieles al propósito y esencia corporativa, sensibilidad territorial y espíritu social, derivados de la historia de 145 años de la Entidad y de la naturaleza fundacional de sus accionistas.

iberCaja

12 HECHOS POSTERIORES AL CIERRE



EL BANCO DEL vamos

Hechos posteriores al cierre

Entre la fecha de cierre y la de formulación de las cuentas anuales no se ha producido ningún suceso que afecte a éstas de modo significativo.

iberCaja

13 MEDIDAS ALTERNATIVAS DE RENDIMIENTO

EL BANCO DEL vamos

Medidas Alternativas de Rendimiento

De acuerdo con las recomendaciones emanadas de las directrices de la Autoridad Europea de Valores y Mercados (European Securities and Markets Authority, ESMA, ESMA/2015/1415es), a continuación se definen las **Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR)** utilizadas en este informe, así como su **definición y conciliación con las partidas del balance y la cuenta de resultados** utilizadas para su cálculo.

Ibercaja utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objeto de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables.

MARs relacionadas con la cuenta de resultados

INGRESOS RECURRENTES:

Definición: sumatorio del margen de intereses y comisiones netas y diferencias de cambio (MAR definida y calculada más adelante).

Relevancia de su uso: mide la evolución de los ingresos directamente relacionados con la actividad típicamente bancaria.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Margen de intereses (1)	533.673	547.246
+	Comisiones netas y diferencias de cambio (2)	374.987	394.843
=	**Ingresos recurrentes**	**908.660**	**942.089**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.
(2) MAR. Ver su definición y cálculo más adelante.

COMISIONES NETAS Y DIFERENCIAS DE CAMBIO:

Definición: agregación del neto de ingresos por comisiones y gastos por comisiones junto a diferencias de cambio.

Relevancia de su uso: mide los ingresos generados vía comisiones.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Ingresos por comisiones	390.771	412.375
-	Gastos por comisiones	16.636	18.636
+	Diferencias de cambio, netas	852	1.104
=	**Comisiones netas y diferencias de cambio**	**374.987**	**394.843**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

RESULTADO DE OPERACIONES FINANCIERAS NETO:

Definición: sumatorio de ganancias/pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, ganancias/pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados y ganancias/pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas.

Relevancia de su uso: conocer el importe de resultados relacionados con la actividad financiera pero que, por su naturaleza, no pueden considerarse como ingresos recurrentes.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Ganancias/pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	128.856	8.261
+	Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar	1.149	1.220
+	Ganancias/pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	(10.476)	(3.718)
+	Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	747
+	Ganancias/pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas	(364)	567
=	**Resultados de operaciones financieras**	**119.165**	**7.077**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

OTROS PRODUCTOS Y CARGAS DE EXPLOTACIÓN:

Definición: sumatorio del neto de otros ingresos y gastos de explotación e ingresos y gastos de activos y pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

Relevancia de su uso: medir los ingresos y gastos que no provienen, en su totalidad, de la actividad financiera, pero que están relacionados con nuestro negocio.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Otros ingresos de explotación	47.022	37.073
-	Otros gastos de explotación	78.581	72.473
+	Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	960.230	940.528
-	Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	960.461	940.798
=	**Otros productos y cargas de explotación**	**(31.790)**	**(35.670)**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

GASTOS DE EXPLOTACIÓN:

Definición: sumatorio de gastos de personal, otros gastos de administración y amortización.

Relevancia de su uso: indicador de los gastos incurridos en el ejercicio de nuestra actividad.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Gastos de personal	502.568	360.944
+	Otros gastos de administración	153.020	171.915
+	Amortización	62.918	67.228
=	**Gastos de explotación**	**718.506**	**600.087**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

GASTOS DE EXPLOTACIÓN RECURRENTES:

Definición: gastos de explotación (MAR definida y calculada anteriormente) excluidos los conceptos no recurrentes.

Relevancia de su uso: medir la evolución de los gastos ordinarios generados por nuestra actividad (negocio bancario, gestión de activos y bancaseguros), excluyendo conceptos no recurrentes, tales como los gastos asociados al Expediente de Regulación de Empleo.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Gastos de explotación (1)	718.506	600.087
-	Gastos no recurrentes (2)	151.041	-
=	**Gastos de explotación recurrentes**	**567.465**	**600.087**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

(2) Fuente: Nota 38 en las cuentas anuales.

RESULTADO ANTES DE SANEAMIENTOS:

Definición: margen bruto menos gastos de explotación (gastos de administración y amortización).

Relevancia de su uso: mostrar la rentabilidad antes de saneamientos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Margen bruto	1.001.822	926.579
-	Gastos de administración	655.588	532.859
-	Amortización	62.918	67.228
=	**Resultado antes de saneamientos**	**283.316**	**326.492**

Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

RESULTADO RECURRENTE ANTES DE SANEAMIENTOS:

Definición: diferencia entre los ingresos recurrentes y los gastos de explotación recurrentes (MARs definidas y calculadas anteriormente).

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad recurrente del negocio antes de saneamientos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Ingresos recurrentes (1)	908.660	942.089
-	Gastos de explotación recurrentes (1)	567.465	600.087
=	**Resultado recurrente antes de saneamientos**	**341.195**	**342.002**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

PROVISIONES, DETERIOROS Y OTROS SANEAMIENTOS:

Definición: sumatorio de provisiones, deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas, deterioro del valor de activos no financieros y la parte del epígrafe ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas que se corresponde con pérdidas por deterioro de otros activos no corrientes en venta.

Relevancia de su uso: indicador del coste por dotaciones realizadas en el ejercicio para cubrir el deterioro del valor de nuestros activos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Provisiones o (-) reversión de provisiones	(14.236)	37.330
+	Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	219.646	124.637
+	Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociados	-	-
+	Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros	1.559	5.612
+	Pérdidas por deterioro de otros activos no corrientes en venta	18.861	16.957
=	**Provisiones, deterioros y otros saneamientos**	**225.830**	**184.536**

Fuente: cuenta de resultados consolidada y nota 42 en las cuentas anuales.

OTRAS GANANCIAS Y PÉRDIDAS:

Definición: sumatorio de ganancias/pérdidas al dar de baja en cuenta activos no financieros y participaciones y resultados por enajenación de otros activos no corrientes en venta dentro del epígrafe ganancias/pérdidas de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas.

Relevancia de su uso: indicador del impacto en nuestros resultados de la baja / enajenación de activos no relacionados con la actividad ordinaria.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuenta activos no financieros y participaciones, netas (1)	(3.047)	(6.544)
+	Resultados por enajenación de otros activos no corrientes en venta (2)	(969)	(6.775)
=	**Otras ganancias y pérdidas**	**(4.016)**	**(13.319)**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.
(2) Fuente: nota 42 en las cuentas anuales.

MARs relacionadas con rentabilidad

DIFERENCIAL DE LA CLIENTELA (%):

Definición: diferencia entre el rendimiento medio de la cartera crediticia y el coste de los depósitos minoristas.

Relevancia de uso: indicador de la rentabilidad de nuestro negocio minorista.

	(%)	2020	2019
+	Rendimiento del crédito a clientes *Cociente entre los ingresos por intereses de la cartera de crédito registrados en el año y el saldo medio del crédito a clientes*	1,36	1,45
-	Coste depósitos minoristas *Cociente entre los gastos por intereses de los depósitos minoristas registrados en el año y el saldo medio de los depósitos minoristas*	-0,01	0,02
=	**Diferencial de la clientela (%)**	**1,37**	**1,43**

Fuente: información interna del Banco.

MARGEN DE INTERESES SOBRE ATM:

Definición: cociente entre el margen de intereses y el activo total medio consolidado.

Relevancia de su uso: relativizar el margen de intereses respecto al balance con el fin de facilitar la comparabilidad entre periodos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Margen de intereses (1)	533.673	547.246
Denominador	Activo total medio consolidado (2)	55.479.103	52.779.955
=	**Margen de intereses (% s/ ATM)**	**0,96**	**1,04**

(1) Fuente: cuenta de resultados pública consolidada en cuentas anuales.

(2) El saldo medio activo total se ha calculado como media simple de los saldos mensuales del activo.

PESO DE LA CARTERA DE RENTA FIJA SOBRE LOS INGRESOS POR INTERESES:

Definición: cociente entre los ingresos procedentes de la cartera de renta fija en relación a los ingresos por intereses.

Relevancia de su uso: medir la contribución de la cartera de renta fija a nuestros ingresos por intereses.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Ingresos cartera de renta fija (1)	56.592	69.023
Denominador	Ingresos por intereses (2)	632.798	663.561
=	**Peso cartera de renta fija sobre ingresos por Int. (%)**	**8,94**	**10,40**

(1) Fuente: información interna del Banco. Se calcula como los ingresos de la cartera de deuda del Grupo excluidos los asociados a la actividad aseguradora de Ibercaja Vida.

(2) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

COMISIONES NETAS Y DIFERENCIAS DE CAMBIO SOBRE ATM:

Definición: cociente entre las comisiones netas y diferencias de cambio (MAR definida y calculada anteriormente) y el activo total medio consolidado.

Relevancia de su uso: relativizar los ingresos por comisiones respecto al balance con el fin de facilitar la comparabilidad entre periodos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Comisiones netas y diferencias de cambio (1)	374.987	394.843
Denominador	Activo total medio consolidado (2)	55.479.103	52.779.955
=	**Comisiones netas y dif. cambio (% s/ ATM)**	**0,68**	**0,75**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

(2) Ver margen de intereses sobre ATM.

COMISIONES NETAS Y DIFERENCIAS DE CAMBIO SOBRE INGRESOS RECURRENTES:

Definición: cociente entre las comisiones netas y diferencias de cambio y los ingresos recurrentes (MARs definidas y calculadas anteriormente).

Relevancia de su uso: medir la contribución de las comisiones a los ingresos recurrentes.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Comisiones netas y diferencias de cambio (1)	374.987	394.843
Denominador	Ingresos recurrentes (1)	908.660	942.089
=	**Comisiones netas sobre ingresos recurrentes (%)**	**41,27**	**41,91**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

INGRESOS RECURRENTES SOBRE ATM:

Definición: cociente entre los ingresos recurrentes (MAR definida y calculada anteriormente) y el activo total medio consolidado.

Relevancia de su uso: relativizar los ingresos recurrentes respecto al balance con el fin de facilitar la comparabilidad entre periodos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Ingresos recurrentes (1)	908.660	942.089
Denominador	Activo total medio consolidado (2)	55.479.103	52.779.955
=	**Ingresos recurrentes (% s/ ATM)**	**1,64**	**1,78**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

(2) Ver margen de intereses sobre ATM.

GASTOS DE EXPLOTACIÓN RECURRENTES SOBRE ATM:

Definición: cociente entre los gastos de explotación recurrentes (MAR definida y calculada anteriormente) y el activo total medio consolidado.

Relevancia de su uso: relativizar los gastos recurrentes respecto al balance con el fin de facilitar la comparabilidad entre periodos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Gastos de explotación recurrentes (1)	567.465	600.087
Denominador	Activo total medio consolidado (2)	55.479.103	52.779.955
=	**Gastos de explotación recurrentes (% s/ ATM)**	**1,02**	**1,14**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

(2) Ver margen de intereses sobre ATM.

RATIO DE EFICIENCIA:

Definición: cociente entre los gastos de explotación recurrentes (MAR definida y calculada anteriormente) y el margen bruto.

Relevancia de su uso: medir nuestra eficiencia operativa.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Gastos de explotación recurrentes (1)	567.465	600.087
Denominador	Margen bruto (2)	1.001.822	926.579
=	**Ratio de eficiencia (%)**	**56,64**	**64,76**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

(2) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

RATIO DE EFICIENCIA RECURRENTE:

Definición: cociente entre los gastos de explotación recurrentes y los ingresos recurrentes (MARs definidas y calculadas anteriormente).

Relevancia de su uso: medir la eficiencia de nuestra actividad recurrente.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Gastos de explotación recurrentes (1)	567.465	600.087
Denominador	Ingresos recurrentes (1)	908.660	942.089
=	**Ratio de eficiencia recurrente (%)**	**62,45**	**63,70**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

RESULTADO RECURRENTE ANTES DE SANEAMIENTOS SOBRE ACTIVO TOTAL MEDIO:

Definición: diferencia entre los ingresos recurrentes y los gastos de explotación recurrentes en relación al activo total medio consolidado.

Relevancia de su uso: relativizar los resultados antes de saneamientos respecto al balance con el fin de facilitar la comparabilidad entre periodos.

	(%)	31/12/2020	31/12/2019
+	Ingresos recurrentes (% ATM) (1)	1,64	1,78
-	Gastos de explotación recurrentes (% ATM) (1)	1,02	1,14
=	**Resultado recurrente antes de saneamientos (% ATM)**	**0,62**	**0,64**

(1) MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

ROA:

Definición: cociente entre el resultado atribuido a la entidad dominante (dato anualizado) y el activo total medio consolidado.

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad de nuestro activo.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Resultado atribuido a la entidad dominante (1)	23.602	83.989
Denominador	Activo total medio consolidado (2)	55.479.103	52.779.955
=	**ROA (%)**	**0,04**	**0,16**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

(2) Ver margen de intereses sobre ATM.

RORWA:

Definición: cociente entre el resultado atribuido a la entidad dominante (dato anualizado) y los activos ponderados por riesgo.

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad de nuestros activos ponderados por riesgo.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Resultado atribuido a la entidad dominante (1)	23.602	83.989
Denominador	Activos ponderados por riesgo phased in (2)	18.248.449	20.362.850
=	**RORWA (%)**	**0,13**	**0,41**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.
(2) Fuente: nota 1.7.2 en las cuentas anuales.

ROE:

Definición: cociente entre el resultado atribuido a la entidad dominante y los fondos propios medios consolidados. Se excluye la emisión de AT1 de 350 millones contabilizada como fondos propios neta de otras reservas derivadas de la emisión de instrumentos de patrimonio distintos del capital (incluyen los costes e intereses devengados de la emisión de AT1).

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad sobre los fondos propios.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Resultado atribuido a la entidad dominante (1)	23.602	83.989
Denominador	Fondos propios medios consolidados (2)	2.878.372	2.810.747
=	**ROE (%)**	**0,82**	**2,99**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

(2) Calculado como media simple de los cierres trimestrales transcurridos desde el diciembre anterior incluido, ponderándose el primer y último trimestre por 0,5 y el resto por 1.

ROTE:

Definición: cociente entre el resultado atribuido a la entidad dominante y los fondos propios tangibles medios consolidados. Se excluye la emisión de AT1 de 350 millones contabilizada como fondos propios neta de otras reservas derivadas de la emisión de instrumentos de patrimonio distintos del capital (incluyen los costes e intereses devengados de la emisión de AT1).

Relevancia de su uso: medir la rentabilidad sobre el patrimonio tangible.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Resultado atribuido a la entidad dominante (1)	23.602	83.989
Denominador	Fondos propios tangibles medios consolidados (2)	2.663.926	2.608.245
=	**ROTE (%)**	**0,89**	**3,22**

(1) Fuente: cuenta de resultados consolidada en las cuentas anuales.

(2) Calculado como media simple de los cierres trimestrales transcurridos desde el diciembre anterior incluido, ponderándose el primer y último trimestre por 0,5 y el resto por 1.

MAR relacionada con solvencia

DENSIDAD DE LOS APRS:

Definición: cociente entre los activos ponderados por riesgo y el activo total.

Relevancia de su uso: medir el perfil de riesgo de nuestro balance.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Activos ponderados por riesgo phased in (1)	18.248.449	20.362.850
Denominador	Activo total consolidado (2)	58.400.790	55.422.015
=	**Densidad de los APRs (%)**	**31,25**	**36,74**

(1) Fuente: nota 1.7.2 en las cuentas anuales.

(2) Fuente: balance consolidado en las cuentas anuales.

MARs relacionadas con calidad de activos

ACTIVOS PROBLEMÁTICOS:

Definición: agregación de los activos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela y el valor bruto de los activos adjudicados.

Relevancia de su uso: evaluar el tamaño de nuestra cartera de activos improductivos en términos brutos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Activos deteriorados préstamos y anticipos a la clientela [1]	1.012.938	1.293.161
+	Valor bruto activos adjudicados [2]	619.527	624.890
=	**Activos problemáticos**	**1.632.465**	**1.918.051**

(1) Fuente: nota 3.5.4 en las cuentas anuales.

(2) Fuente: nota 3.5.6.2 en las cuentas anuales.

RATIO DE MOROSIDAD PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA:

Definición: cociente entre los activos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela y los préstamos y anticipos a la clientela brutos.

Relevancia de su uso: monitorizar la calidad de la cartera crediticia.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Activos deteriorados préstamos y anticipos clientela [1]	1.012.938	1.293.161
Denominador	Préstamos y anticipos a la clientela brutos [2]	31.589.582	32.563.215
=	**Ratio de morosidad ptmos y anticipos clientela (%)**	**3,21**	**3,97**

(1) Fuente nota 3.5.4 en las cuentas anuales.

(2) Fuente: notas 8 y 11.4 en las cuentas anuales.

ÍNDICE DE ACTIVOS PROBLEMÁTICOS:

Definición: relación entre los activos problemáticos (MAR definida y calculada anteriormente) y el valor de la exposición.

Relevancia de su uso: evaluar el tamaño de nuestra cartera de activos improductivos en términos relativos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Activos problemáticos [1]	1.632.465	1.918.051
Denominador	(a) Préstamos y anticipos a la clientela brutos	31.589.582	32.563.215
	(b) Valor bruto activos adjudicados	619.527	624.890
	(a) + (b) Valor de la exposición [2]	32.209.109	33.188.105
=	**Índice de activos problemáticos (%)**	**5,07**	**5,78**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

(2) Fuente: notas 3.5.6.2, 8 y 11.4 en las cuentas anuales.

COSTE DEL RIESGO:

Definición: porcentaje que suponen los saneamientos asociados a préstamos y anticipos a la clientela e inmuebles adjudicados en relación a la exposición media entendida como el sumatorio de préstamos y anticipos a la clientela brutos e inmuebles adjudicados.

Relevancia de su uso: monitorizar el coste por dotaciones sobre la cartera de crédito y activos adjudicados.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Saneamientos crédito e inmuebles adjudicados [1]	232.754	134.139
Denominador	Exposición media (crédito bruto e inmuebles) [2]	32.884.592	33.676.679
=	**Coste del riesgo (%)**	**0,71**	**0,40**

(1) Fuente: información interna del Banco. El saneamiento del crédito procede del sumatorio del deterioro de activos financieros a coste amortizado y la dotación (reversión) de provisiones por compromisos y garantías concedidas. Los inmuebles adjudicados se clasifican según su naturaleza en activos no corrientes en venta, inversiones inmobiliarias y existencias. Su deterioro se encuentra contabilizado en los epígrafes "deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros (inversiones inmobiliarias y otros)" (nota 40 cuentas anuales consolidas) y "perdidas por deterioro de activos no corrientes en venta" (nota 42 cuentas anuales consolidadas).

(2) Calculado como media simple de los cierres trimestrales transcurridos desde el diciembre anterior incluido, ponderándose el primer y último trimestre por 0,5 y el resto por 1.

COBERTURA DE LOS RIESGOS DUDOSOS:

Definición: suma de pérdidas por deterioro de préstamos y anticipos a la clientela y cambios acumulados negativos en el valor razonable debidos al riesgo de crédito por exposiciones dudosas. Incluye las correcciones de valor por deterioro de activos de los stages 1, 2 y 3.

Relevancia de su uso: monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a riesgo de crédito cubren los créditos dudosos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Pérdidas por deterioro de activos préstamos y anticipos a la clientela (1)	644.937	642.039
+	Cambios acumulados negativos valor razonable exposiciones dudosas (2)	2.241	2.231
=	**Cobertura de los riesgos dudosos**	**647.178**	**644.270**

(1) Fuente: nota 11.4 en las cuentas anuales.

(2) Fuente: nota 8 en las cuentas anuales.

TASA DE COBERTURA DE LOS RIESGOS DUDOSOS:

Definición: cociente entre las provisiones constituidas por deterioro de activos (MAR definida y calculada anteriormente) sobre los activos deteriorados de préstamos y anticipos a la clientela.

Relevancia de su uso: monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a riesgo de crédito cubren los créditos dudosos.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Cobertura de los riesgos dudosos (1)	647.178	644.270
Denominador	Activos deteriorados préstamos y anticipos clientela (2)	1.012.938	1.293.161
=	**Tasa de cobertura de los riesgos dudosos (%)**	**63,89**	**49,82**

(1) Fuente MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

(2) Fuente nota 3.5.4 en las cuentas anuales.

TASA DE COBERTURA DE LOS ACTIVOS ADJUDICADOS:

Definición: cociente entre las correcciones de valor por deterioro de activos adjudicados (incluye desde la originación del crédito) y el valor bruto de los activos adjudicados.

Relevancia de su uso: Utilizamos esta MAR para monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a inmuebles adjudicados cubren el valor bruto de dichos inmuebles.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Correcciones de valor det. activos adjudicados (1)	367.413	346.033
Denominador	Valor bruto activos adjudicados (1)	619.527	624.890
=	**Tasa de cobertura activos adjudicados (%)**	**59,31**	**55,38**

(1) Fuente: nota 3.5.6.2 en las cuentas anuales.

TASA DE COBERTURA DEL SUELO ADJUDICADO:

Definición: cociente entre las correcciones de valor por deterioro de terrenos (incluye desde la originación del crédito) y el valor bruto adjudicado de terrenos.

Relevancia de su uso: monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a suelos cubren el valor bruto de dichos inmuebles.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Correcciones de valor det. terrenos (1)	266.206	275.233
Denominador	Valor bruto terrenos (1)	404.800	459.989
=	**Tasa de cobertura suelo adjudicado (%)**	**65,76**	**59,83**

(1) Fuente: nota 3.5.6.2 en las cuentas anuales.

TASA DE COBERTURA DE LOS ACTIVOS PROBLEMÁTICOS:

Definición: cociente entre las coberturas de los riesgos dudosos y activos adjudicados sobre la exposición problemática (MAR definida y calculada anteriormente).

Relevancia de su uso: monitorizar el grado en que las provisiones asociadas a créditos dudosos e inmuebles adjudicados cubren el valor bruto de dicha exposición.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	(a) Cobertura de los riesgos dudosos (2)	647.178	644.270
	(b) Correcciones de valor det. activos adjudicados (1)	367.413	346.033
	(a) + (b) Cobertura activos problemáticos	1.014.591	990.303
Denominador	Activos problemáticos (2)	1.632.465	1.918.051
=	**Tasa de cobertura de los activos problemáticos (%)**	**62,15**	**51,63**

(1) Fuente: nota 3.5.6.2 en las cuentas anuales

(2) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

ACTIVOS PROBLEMÁTICOS NETOS SOBRE ACTIVO TOTAL:

Definición: relación entre los activos problemáticos netos de coberturas (MAR definida y calculada anteriormente) y el activo total.

Relevancia de su uso: medir el peso de los activos problemáticos, una vez deducidas las provisiones vinculadas a dichos activos, sobre el balance.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	(a) Activos problemáticos (1)	1.632.465	1.918.051
	(b) Cobertura de los activos problemáticos (1)	1.014.591	990.303
	(a) – (b) Activos problemáticos netos de coberturas	617.874	927.748
Denominador	Activo total (2)	58.400.790	55.422.015
=	**Activos problemáticos netos sobre activo total (%)**	**1,06**	**1,67**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

(2) Fuente: balance consolidado en las cuentas anuales.

RATIO TEXAS:

Definición: relación entre los activos problemáticos (MAR definida y calculada anteriormente) y los fondos propios y coberturas constituidas. Se excluye la emisión de AT1 de 350 millones contabilizada como fondos propios neta de otras reservas derivadas de la emisión de instrumentos de patrimonio distintos del capital (incluyen los costes e intereses devengados de la emisión de AT1).

Relevancia de su uso: medir la capacidad de absorción de pérdidas potenciales de nuestros activos problemáticos con las coberturas constituidas y fondos propios.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Activos problemáticos (1)	1.632.465	1.918.051
Denominador	(a) Cobertura de los activos problemáticos (1)	1.014.591	990.303
	(b) Fondos propios (2)	3.160.630	3.139.017
	(c) Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital (2)	350.000	350.000
	(d) Otras reservas derivadas de la emisión de instrumentos de patrimonio distintos de capital (2)	49.870	32.720
	(a) + (b) – (c) + (d)	3.875.091	3.812.040
=	**Ratio Texas (%)**	**42,13**	**50,32**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo explicados anteriormente.

(2) Fuente: nota 23.1 en las cuentas anuales.

MARS relacionadas con volumen de negocio

DEPÓSITOS MINORISTAS:

Definición: sumatorio de ahorro vista e imposiciones a plazo tradicionales sin cédulas hipotecarias ni cesión temporal de activos contabilizados en el epígrafe depósitos de la clientela del balance consolidado. **Relevancia de su uso:** indicador de la financiación minorista en balance.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Depósitos a la vista (1)	33.014.125	28.509.031
+	Depósitos a plazo (1)	4.688.146	6.009.517
-	Cédulas hipotecarias (incluye importe nominal y prima de emisión)	1.536.960	1.746.096
	Importe nominal cédulas hipotecarias (1)	1.625.470	1.842.137
	Prima de emisión cédulas hipotecarias (2)	(88.510)	(96.040)
=	**Depósitos minoristas**	**36.165.311**	**32.772.452**

(1) Fuente: nota 19.3 en las cuentas anuales.

(2) Fuente: información Interna del Banco.

GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS:

Definición: sumatorio del patrimonio administrado en sociedades y fondos de inversión (incluye los fondos de terceros, pero excluye el patrimonio de los fondos que invierten a su vez en fondos de Ibercaja Gestión), planes de pensiones y seguros.

Relevancia de su uso: este indicador es relevante por la importancia para Ibercaja del ahorro fuera de balance como fuente de ingresos del Grupo.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Sociedades y fondos de inversión (1)	16.234.844	14.708.533
+	Fondos de pensiones (1)	5.907.074	5.668.503
+	Productos de seguros (2)	7.103.732	7.493.363
=	**Gestión de activos y seguros**	**29.245.650**	**27.870.399**

(1) Fuente: nota 27.4 en las cuentas anuales consolidadas.

(2) Fuente: nota 24.4 en las cuentas anuales individuales.

TOTALRECURSOS MINORISTAS:

Definición: sumatorio de los depósitos minoristas y la gestión de activos y seguros (MARs definidas y calculadas anteriormente).

Relevancia de su uso: indicador del volumen de ahorro minorista administrado por Ibercaja.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Depósitos minoristas (1)	36.165.311	32.772.452
+	Gestión de activos y seguros (2)	29.245.650	27.870.399
=	**Total recursos minoristas**	**65.410.961**	**60.642.851**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo explicados anteriormente.

VOLUMEN DE NEGOCIO MINORISTA:

Definición: sumatorio de préstamos y anticipos a la clientela brutos ex adquisición temporal de activos y activos deteriorados y total recursos minoristas (MAR definida y calculada anteriormente).

Relevancia de su uso: indicador del ahorro y crédito de nuestra clientela minorista administrado por Ibercaja.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Préstamos y anticipos a la clientela ex activos deteriorados y ATAs (1)	28.955.787	29.654.301
+	Total recursos minoristas (2)	65.410.961	60.642.851
=	**Volumen de negocio minorista**	**94.366.748**	**90.297.152**

(1) Fuente: notas 8 y 11.4 en cuentas anuales.

(2) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo explicados anteriormente.

MARs relacionadas con la liquidez

RATIO CRÉDITO SOBRE FINANCIACIÓN MINORISTA (LTD):

Definición: relación entre los préstamos y anticipos a la clientela netos descontada la adquisición temporal de activos y los depósitos minoristas (MAR definida y calculada anteriormente).

Relevancia de su uso: medir la proporción de los préstamos y anticipos a la clientela financiada por depósitos minoristas.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	(a) Préstamos y anticipos a la clientela netos (1)	30.942.404	31.918.945
	(b) Adquisición temporal de activos (2)	1.620.857	1.615.753
	(a) – (b) Préstamos netos ex ATA	29.321.547	30.303.192
Denominador	Depósitos minoristas (3)	36.165.311	32.772.452
=	**LTD (%)**	**81,08**	**92,47**

(1) Fuente: balance consolidado en las cuentas anuales.

(2) Fuente: 11.4 en las cuentas anuales.

(3) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo ya explicados anteriormente.

LIQUIDEZ DISPONIBLE:

Definición: sumatorio de efectivo y bancos centrales, disponible en póliza, activos elegibles fuera de póliza y otros activos negociables no elegibles por el Banco Central, de acuerdo con los criterios establecidos en el estado oficial LQ 2.2. del Banco de España.

Relevancia de su uso: conocer el volumen de nuestros activos disponibles ante una eventual salida de depósitos de clientes.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Efectivo y bancos centrales	7.319.717	3.671.499
+	Disponible en póliza	891.981	4.982.938
+	Activos elegibles fuera de póliza	6.421.078	2.432.048
+	Otros activos negociables no elegibles por el Banco Central	326.665	381.397
=	**Liquidez disponible**	**14.959.441**	**11.467.882**

Fuente: nota 3.8.2 en las cuentas anuales.

LIQUIDEZ DISPONIBLE SOBRE ACTIVO TOTAL:

Definición: cociente entre la liquidez disponible (MAR definida y calculada anteriormente) y el activo total.
Relevancia de su uso: conocer el peso de la liquidez disponible sobre activo total.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
Numerador	Liquidez disponible (1)	14.959.441	11.467.882
Denominador	Activo total (2)	58.400.790	55.422.015
=	**Liquidez disponible sobre activo total (%)**	**25,62**	**20,69**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo explicados anteriormente.
(2) Fuente: balance consolidado en las cuentas anuales.

DISPONIBILIDAD TOTAL DE LIQUIDEZ:

Definición: agregación de la liquidez disponible (MAR definida y calculada anteriormente) y capacidad de emisión de cédulas hipotecarias.

Relevancia de su uso: conocer el volumen de nuestros activos disponibles ante una eventual salida de depósitos de clientes.

	(MILES DE EUROS)	31/12/2020	31/12/2019
+	Liquidez disponible (1)	14.959.441	11.467.882
+	Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias (2)	8.379.866	7.307.407
=	**Disponibilidad total de liquidez**	**23.339.307**	**18.775.289**

(1) Fuente: MAR. Ver su definición y cálculo explicados anteriormente.
(2) Fuente: nota 3.8.2 en las cuentas anuales.

iberCaja

ANEXOS
TABLAS DE TRAZABILIDAD DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

EL BANCO DEL vamos

A

ANEXO

Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
MODELO DE NEGOCIO	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	-	Grupo Ibercaja Banco (*)	102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-6 / 102-7	4.3. Entorno económico y financiero 4.5. Modelo de Negocio y Plan Estratégico 2018-2020 11. Perspectivas y evolución previsible del negocio	-
POLÍTICAS	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	-	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoques de gestión de cada ámbito dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social	3. Claves de este documento 6.1. Estrategia de sostenibilidad Ver el detalle de las políticas en materia no financiera en los siguientes bloques	-
RIESGOS A CP, MP Y LP	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y • cómo el grupo gestiona dichos riesgos, • explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	-	Grupo Ibercaja Banco (*)	102-15	7. Gestión de los riesgos 6.12. Recomendaciones de la TCFD	-
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. • Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia.	-	Grupo Ibercaja Banco (*)	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques	3. Claves de este documento 6.1. Estrategia de sostenibilidad Ver el detalle de los KPIs reportados en los siguientes bloques	-

EL BANCO DEL Vamos

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CUESTIONES MEDIO AMBIENTALES	**Global Medio Ambiente**					
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental).	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental	6.5. Compromiso con el medio ambiente 6.11. Implementación de los PBR de UNEP FI 6.12. Recomendaciones de la TCFD	
	Contaminación					
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	NO	-	103 Enfoque de gestión de Emisiones / Biodiversidad	-	-
	Economía circular y prevención y gestión de residuos					
	Economía circular. Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	S Í	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	Anexo D.	-
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	N O	-	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos 306-2	-	.
	Uso sostenible de los recursos					
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	303-1 303-2 303-5	6.5. Compromiso con el medio ambiente / Gestión de recursos	-
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	SI		103 Enfoque de gestión de materiales 301-1 301-2	Anexo D	-
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	SI		103 Enfoque de gestión de energía 302-1 302-3	Anexo D	-

EL BANCO DEL Vamos

Cambio Climático					
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2/ 305-3/305-4		-
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	SI		103 Enfoque de gestión de Emisiones	6.5. Compromiso con el medio ambiente / Emisiones	-
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	SI		103 Enfoque de gestión de Emisiones	Anexo D	-
Protección de la biodiversidad					
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	NO	-	103 Enfoque de gestión de Biodiversidad	-	-
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	NO	-	304-2	-	-

EL BANCO DEL Vamos

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	**Empleo**					
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	SI	Ibercaja Banco S.A. (supone el 95% del total de la plantilla del Grupo)	103 Enfoque de gestión de Empleo 102-8 / 405-1		-
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	SI		102-8	6.4. Compromiso con nuestros empleados	-
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	SI		102-8 / 405-1	Anexo D	-
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	SI		401-1		-
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	SI		103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Política retributiva	-
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	SI		103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Política retributiva	-
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	SI		103 Enfoque de gestión de Empleo	6.4. Compromiso con nuestros empleados/Dialogo social y organización del trabajo	-
	Empleados con discapacidad.	SI		405-1	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Diversidad, igualdad y conciliación	-
	Organización del trabajo					
	Organización del tiempo de trabajo.	SI		103 Enfoque de gestión de Empleo	6.4. Compromiso con nuestros empleados/Diálogo social y organización del trabajo	-
	Número de horas de absentismo.	SI	Ibercaja Banco S.A. (supone el 95% del total de la plantilla del Grupo)	403-2	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Prevención y salud laboral	-
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	SI		103 Enfoque de gestión de Empleo	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Diversidad, igualdad y conciliación	-

EL BANCO DEL Vamos

Salud y seguridad					
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	SI	Ibercaja Banco S.A. (supone el 95% del total de la plantilla del Grupo)	103 Enfoque de gestión de Empleo Del 403-1 al 403-8	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Prevención y salud laboral	-
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	SI		403-9 403-10		-

EL BANCO DEL Vamos

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	**Relaciones sociales**					
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	SI		103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Diálogo social y organización del trabajo	-
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	SI	Ibercaja Banco S.A. (supone el 95% del total de la plantilla del Grupo)	102-41	6.4. Compromiso con nuestros empleados/Diálogo social y organización del trabajo	-
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	SI		403-1	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Prevención y salud laboral	-
	Formación					
	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	SI	Ibercaja Banco S.A. (supone el 95% del total de la plantilla del Grupo)	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Desarrollo del talento	-
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	SI		404-1	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Desarrollo del talento	-
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	SI	Ibercaja Banco S.A. (supone el 95% del total de la plantilla del Grupo)	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Diversidad, igualdad y conciliación	-
	Igualdad					
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	SI				-
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	SI	Ibercaja Banco S.A. (supone el 95% del total de la plantilla del Grupo)	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	6.4. Compromiso con nuestros empleados / Diversidad, igualdad y conciliación	-
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	SI				-

EL BANCO DEL Vamos

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
DERECHOS HUMANOS	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	NO	-	103 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos humanos y No discriminación 102-16 / 102-17	6.9. Derechos Humanos	Aunque el riesgo en materia de vulneración de los DDHH existente en las actividades de Ibercaja es reducido, la Entidad cuenta con diversos mecanismos para prevenir y mitigar el posible riesgo existente en este ámbito.
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	NO	-	406-1		
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	NO	-	407-1		
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	NO	-	103 Enfoque de gestión de No discriminación		
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	NO	-	409-1		
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	NO	-	408-1		

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17	6.10. Lucha contra la corrupción y soborno	-
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	SI			6.10. Lucha contra la corrupción y soborno	-
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	SI		413-1	6.10. Lucha contra la corrupción y soborno	-

EL BANCO DEL Vamos

ÁMBITOS	CONTENIDO	ASUNTO MATERIAL (SI/NO)	ALCANCE / PERÍMETRO	ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS	APARTADO DONDE SE INFORMA	COMENTARIOS ADICIONALES
SOCIEDAD	**Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible**					
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos 203-1 / 413-1	6.8 Contribución a la sociedad	-
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	SI				-
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	SI		102-43		-
	Las acciones de asociación o patrocinio.	SI		102-12 / 102-13		-
	Subcontratación y proveedores					
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoque de gestión de Prácticas de adquisición 102-9 / 204-1	6.7. Compromiso con los proveedores	-
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	SI				-
	Consumidores					
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	NO	-	103 Enfoque de gestión de Seguridad y Salud de los clientes, Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente	-	-
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)		6.3 Compromiso con los clientes	-
	Información fiscal					
	Beneficios obtenidos país por país.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico	6.8.11. Información fiscal	-
	Impuestos sobre beneficios pagados.		Grupo Ibercaja Banco (*)	207-1 207-4		
	Subvenciones públicas recibidas.	SI	Grupo Ibercaja Banco (*)	201-4		-

(*) Grupo Ibercaja Banco corresponde al 100% del perímetro de consolidación del Grupo

EL BANCO DEL Vamos

B

ANEXO

Los 10 principios del Pacto Mundial

LA SIGUIENTE TABLA RECOGE LOS DIEZ PRINCIPIOS DE PACTO MUNDIAL Y LOS APARTADOS DEL INFORME EN LOS QUE SE RECOGE INFORMACIÓN AL RESPECTO, ASÍ COMO SU RELACIÓN CON LOS INDICADORES GRI.

	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	CONTENIDOS DEL INFORME RELACIONADOS	CAPÍTULOS DEL 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, Compromiso con la Sostenibilidad, Participaciones Empresariales, Compromiso con nuestros empleados- Igualdad y Conciliación - Prevención Salud Laboral - Diálogo Social, Proveedores, Clientes, Accionistas e Inversores, Medio Ambiente, Sociedad.	1, 4.2, 4.4, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9, 7	102-8, 102-41, 205-1, 205-2, 205-3, 401-1, 401-2, 402-1, 403-1, 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 de Negocio, Compromiso con la Sostenibilidad, Compromiso con Proveedores, Clientes, Accionistas e Inversores, Medio Ambiente, Sociedad.	1, 4.2, 4.4, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9, 7	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 con nuestros Empleados, Diálogo Social.	6.4.	102-41, 402-1
	4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Modelo de Negocio, Compromiso con la Sostenibilidad, Compromiso Nuestros Empleados-Igualdad y conciliación- Política retributiva, Proveedores, Sociedad.	4.5, 6.1, 6.4, 6.7, 6.8	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, Compromiso con Nuestros Empleados, Proveedores, Sociedad.	4.5, 6.1, 6.4, 6.7, 6.8	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, Compromiso Clientes, Nuestros Empleados-Igualdad y Conciliación-Política Retributiva-Prevención Salud Laboral, Medio Ambiente, Sociedad.	4.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.8	102-8, 102-41,403-1, 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, Compromiso con la Sostenibilidad, Compromiso con el Medio Ambiente, Sociedad.	6.1, 6.5, 6.8.	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 afecten a ecosistemas naturales. Carta de presentación, Compromiso con la Sostenibilidad, Compromiso con Proveedores, Clientes, Accionistas, Medio Ambiente, Sociedad.	1, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.11, 6.12	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, Investigación, Desarrollo y Tecnología, Compromiso con la Sostenibilidad, Compromiso con el Medio Ambiente, Sociedad.	4.5, 6.1, 6.5, 6.8, 8	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, 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, Compromiso con Proveedores, Clientes, Accionistas e Inversores, Medio Ambiente, Sociedad.	1, 4.1, 4.2, 4.4, 4.5, 5.3, 5.4, 6.1, 6.3, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.10, 6.11, 6.12, 7, 8,	102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

EL BANCO DEL Vamos

C

ANEXO

Índice de contenidos GRI

102-8, 102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	**102-1 Nombre de la organización**	4.1. Ver Nota 1.1 de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2020.	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	1, 4.1, 4.2, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.4, 8	
	102-3 Ubicación de la sede	4.1. Ver Nota 1.1 de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2020	
	102-4 Ubicación de las operaciones	1, 4.5.1, 4.5.4	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	1, 4.1, 4.5.5	
	102-6 Mercados servidos	1, 4.5.1, 4.5.4, 6.3	
	102-7 Tamaño de la organización	5.2, 6.3, 6.4	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	6.4, Anexo C 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	1, 4.5.2, 4.5.4, 6.7	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	5.1, 6.4, 6.7	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	6.5, 6.12, 6.15	
	102-12 Iniciativas externas	6.1, 6.4, 6.5, 6.12	
	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	1	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	1, 4.4, 6.1, 6.5, 6.11, 6.12, 7	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	4.2, 4.4, 6.1, 6.9, 6.10	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	4.4	
	102-18 Estructura de gobernanza	4.4	
	102-19 Delegación de autoridad	4.4, 6.1, 6.5, 6.12	

EL BANCO DEL Vamos

102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	4.4, 6.1, 6.5, 6.12
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	3, 6.1, 6.14
102-22 Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités	4.4
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	4.4 En 2020, el Presidente de Ibercaja Banco no tiene funciones ejecutivas
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	4.4
102-25 Conflictos de interés	4.4
102-26 Función de máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	4.4, 6.1
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	4.4, 6.1
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	4.4, 6.1, 6.5, 6.11, 6.12, 7
102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	4.4, 6.1, 6.5, 6.11, 6.12, 7
102-32 Función de máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	1, 4.4, 6.1 El presente documento ha sido aprobado en el Consejo de Administración para la Formulación de Cuentas Anuales celebrado el 26/02/2021
102-35 Políticas de remuneración	4.4, 6.4
102-36 Procesos para determinar la remuneración	4.4, 6.4
102-40 Lista de grupos de interés	3, 4.2, 6.14
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	3, 4.2, 6.14 En 2015 se diseñó el Mapa de Grupos de Interés de la entidad. Ver Informe de RSC de 2015, capítulo 4.3., disponible en: https://www.ibercaja.com/public/documentos/ref04256_memoria-grupo-ibercaja-2015.pdf
102-43 Enfoques para la participación de los grupos de interés	3, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.14
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	3, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6., 6.7, 6.8, 6.14
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	3, 4.1, 4.5.5 Ver Cuentas Anuales Consolidadas a 31 de diciembre de 2020
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Cobertura del tema	3
102-47 Lista de los temas materiales	3
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 indicadores GRI.

	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No se han producido cambios significativos en el alcance, cobertura o métodos de valoración. En 2020 es el tercer año que se reporta con Estándares GRI y existe un análisis de materialidad en profundidad.
	102-50 Período objeto del informe	2020
	102-51 Fecha del último informe	2019
	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	3
	102-55 Índice de contenido de GRI	Anexo C
	102-56 Verificación externa	Anexo E

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	5.1, 5.2, 5.3
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5.1, 5.2, 5.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5
GRI 201: Desempeño económico 2016	**201-1 Valor económico directo generado y distribuido**	Anexo D
	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	6.8.11 Ibercaja no recibe ningún tipo de ayuda del Gobierno.

PRESENCIA EN EL MERCADO

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	1, 4.3, 4.5.1, 6.4. Política retributiva
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 4.5.1, 6.4. Política retributiva
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.5, 6.4. Política retributiva
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	**202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local**	6.4. Política retributiva El rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas: 119%
	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**	4.5.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.5.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.5.5

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	**203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados**	Anexo D

PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.7
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.7
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.7
GRI 204: Prácticas de adquisición	**204-1: Proporción de gasto en proveedores locales**	El porcentaje de compras a proveedores locales es del 97%.

COMPETENCIA DESLEAL

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.4, 6.14, 7
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4, 6.14, 7
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4, 6.14, 7
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 2020 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.

ANTICORRUPCIÓN

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.4, 6.10, 7
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4, 6.10, 7
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4, 6.10, 7
GRI 205: Anticorrupción 2016	**205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción**	Anexo D
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	El 93% 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 2020 no se han producido incidentes de corrupción.

FISCALIDAD

GRI 103: Enfoque de gestión 2019	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.8.11.
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.8.11
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.8.11
GRI 207: Fiscalidad	**207-1 Enfoque fiscal**	6.8.11

EL BANCO DEL Vamos

	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	6.8.11 Actualmente la compañía está trabajando en este ámbito, con el objetivo de reportar la información fiscal con criterio de caja. Es por ello por lo que el reporte de los contenidos requeridos por estos indicadores se completará en futuros ejercicios
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	6.8.11, 6.14
	207-4 Presentación de informes país por país	6.8.11 Actualmente la compañía está trabajando en este ámbito, con el objetivo de reportar la información fiscal con criterio de caja. Es por ello por lo que el reporte de los contenidos requeridos por estos indicadores se completará en futuros ejercicios

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.4. Compromiso con la privacidad, 6.3
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4. Compromiso con la privacidad, 6.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4. Compromiso con la privacidad, 6.3
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 2020 se han producido 391 expedientes relativos a GDPR y 6.779 bajas de publicidad por medios electrónicos. Durante el ejercicio 2020 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**	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 6.3
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 6.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 6.3
	416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante 2020 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.

MARKETING Y ETIQUETADO

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 4.5.4
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 4.5.4
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4, 4.5.4
GRI 417: Marketing y etiquetado	**417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios**	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 4.5.4
	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante el ejercicio 2020 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 salud o la seguridad, ni por razón de etiquetado.
	417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el ejercicio 2020 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

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.4
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.4
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4
GRI 401: Empleo 2016	**401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal**	Anexo D
	401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	6.4

RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.4. Diálogo social y organización del trabajo
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.4. Diálogo social y organización del trabajo
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4. Diálogo social y organización del trabajo
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.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 103: Enfoque de gestión 2018	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.4. Prevención y salud laboral
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.4. Prevención y salud laboral
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4. Prevención y salud laboral
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	**403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo**	6.4. Prevención y salud laboral
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	6.4. Prevención y salud laboral
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	6.4. Prevención y salud laboral
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	6.4. Prevención y salud laboral
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	6.4. Prevención y salud laboral
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	6.4. Prevención y salud laboral La información reportada corresponde al personal propio de Ibercaja Banco. En relación con los trabajadores de las empresas participadas que colaboran en trabajos de mantenimiento, edición, logística y otros, éstos no están cubiertos por el servicio de prevención de Ibercaja Banco. No obstante, se evalúan los riesgos asociados a su puesto de trabajo y se toman las medidas adecuadas para preservar su seguridad y salud.
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	6.4. Prevención y salud laboral La información reportada corresponde al personal propio de Ibercaja Banco. Actualmente, no existen trabajadores externos vinculados con las relaciones comerciales.
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Ibercaja Banco cuenta con un servicio de prevención propio. No obstante, en la actualidad no existe un sistema de gestión en materia de seguridad y salud.
	403-9 Lesiones por accidente laboral	6.4. Prevención y salud laboral
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	6.4. Prevención y salud laboral

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.4. Desarrollo del talento
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.4. Desarrollo del talento
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4. Desarrollo del talento
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	**404-1: Media de horas de formación al año por empleado**	6.4. Desarrollo del talento El promedio de horas de formación por empleado en 2020 es de 78 horas.
	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6.4. Desarrollo del talento
	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**	4.4, 6.4. Diversidad, igualdad y conciliación
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4, 6.4. Diversidad, igualdad y conciliación
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4, 6.4. Diversidad, igualdad y conciliación
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	**405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleado**	4.4, 6.4. Diversidad, igualdad y conciliación, Anexo D

NO DISCRIMINACIÓN

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.4. Diversidad, igualdad y conciliación, 6.9
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.4. Diversidad, igualdad y conciliación, 6.9
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4. Diversidad, igualdad y conciliación, 6.9
GRI 406: No discriminación 2016	**406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas**	En el ejercicio 2020 no se han producido casos de discriminación ni por lo tanto planes correctivos.

COMUNIDADES LOCALES

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.5.4, 6.8
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.5.4, 6.8
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.5.4, 6.8
GRI 402-1: Comunidades locales 2016	**413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo**	6.8
	FS13: Accesibilidad en áreas despobladas o en zonas desfavorecidas	En 2020 Ibercaja prestaba servicios en 136 localidades como única entidad presente y 1 de cada 4 oficinas presta servicio en localidades de menos de 1.000 habitantes.
	FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a colectivos desfavorecidos.	4.5.4, Anexo D

CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.4. Normas internas y Órganos de Control
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4. Normas internas y Órganos de Control
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4. Normas internas y Órganos de Control
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	**419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico**	Durante 2020 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 los ámbitos social y económico.

MATERIALES

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.1, 6.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.1, 6.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1, 6.5
GRI 301: Materiales 2016	**301-1: Materiales utilizados por peso o volumen.**	6.5, Anexo D
	301-2: Insumos reciclados	6.5, Anexo D

ENERGÍA

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.1, 6.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.1, 6.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1, 6.5
GRI 302: Energía	**302-1: Consumo energético dentro de la organización**	6.5, Anexo D
	302-3: Intensidad energética	Anexo D

AGUA

GRI 103: Enfoque de gestión 2018	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.1, 6.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.1, 6.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1, 6.5
GRI 303: Agua y efluentes 2018	**303-1: Interacción con el agua como recurso compartido**	6.5, Anexo D
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	No aplica debido a la actividad financiera realizada por Ibercaja.
	303-5 Consumo de agua	6.5, Anexo D

EMISIONES

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.1, 6.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.1, 6.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1, 6.5
GRI 305: Emisiones 2016	**305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)**	6.5, Anexo D
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	6.5, Anexo D
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Anexo D
	305-4: Intensidad de las emisiones de GEI	Anexo D

EFLUENTES Y RESIDUOS

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	6.1, 6.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.1, 6.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1, 6.5
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	**306-2: Residuos por tipo y método de eliminación**	Anexo D

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.4. Normas internas y Órganos de Control
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.4. Normas internas y Órganos de Control
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.4. Normas internas y Órganos de Control, 6.1, 6.5
GRI 307: Cumplimiento ambiental	**307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental**	Durante el ejercicio 2020 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**	4.5.4, 4.5.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.5.4, 4.5.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.5.4, 4.5.5
Portfolio de productos	**FS6: Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, gran empresa) y sector**	4.5.4, 4.5.5
	FS7: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Anexo D
	FS8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	Anexo D

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 2020 se ha superado la auditoría de seguimiento de la certificación.
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6.5.
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.5.

PROPIEDAD ACTIVA

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	**103-1 Explicación del tema material y su Cobertura**	4.5.4, 4.5.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.5.4, 4.5.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.5.4, 4.5.5
Propiedad activa	**FS10: Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.**	Anexo D
	FS11: Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	Anexo D

EL BANCO DEL vamos

D

ANEXO

Información adicional no financiera y contenidos GRI

102-8, 201-1, 203-1, 205-1, 401-1, 405-1, 301-1, 301-2, 302-1, 302-3, 303-1, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 306-2, FS7, FS8, FS10, FS11, FS14

201-1

MILES DE €	2019	2020
Margen bruto	926.579	1.001.822
Resultado neto operaciones interrumpidas	0	0
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones netas	-6.544	-3.047
Resultado activos no corrientes en venta	-6.775	-969
Valor económico generado	913.260	997.806
Dividendos	17.500	3.849
Otros gastos generales de administración	152.149	132.799
Gastos de personal	360.944	502.568
Impuesto sobre beneficios y contribuciones y otros impuestos	64.414	50.089
Valor económico distribuido	595.007	689.305
Valor económico retenido (VEG-VED)	318.253	308.501

205-1

RESUMEN DE REVISIONES REALIZADAS	2019	2020
Auditoría Red de Distribución	333	289 (*)
Auditoría Riesgo de Crédito	13	13
Auditoría Financiera	26	26
Auditoría Sistemas y Modelos Int.	25	22
Supervisión Técnica y Calidad	5	4
Total	**402**	**354**

Auditoría de oficinas	2019	2020
Oficinas revisadas	321	265 (*)
% sobre la media de oficinas	28,69%	24,33%

(*) Proceso de Auditoría continua en las Agencias Rurales.

102-8, 405-1

En las siguientes tablas se presenta la distribución de la plantilla de Ibercaja Banco a 31 de diciembre de 2020 y 2019 según sexo, categoría profesional, edad y modalidad de contrato.

	SEXO			
2020 CATEGORIA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	626	270	896	48
Mandos intermedios	593	529	1.122	47
Técnicos	731	843	1.574	46
Administrativos	715	748	1.463	48
Total	**2.665**	**2.390**	**5.055**	**47**

	SEXO			
2019 CATEGORIA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	649	279	928	47
Mandos intermedios	593	524	1.117	46
Técnicos	699	851	1.550	45
Administrativos	707	751	1.458	47
Total	**2.648**	**2.405**	**5.053**	**46**

** Las categorías profesionales se definen como:

DIRECTIVOS: hasta directores de oficina
MANDOS INTERMEDIOS: hasta subdirectores-responsables
TÉCNICOS: figuras especializadas de oficinas y Técnicos / Expertos de Servicios Centrales
ADMINISTRATIVOS: empleados de Red y Servicios Centrales

	SEXO		
2020 EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
21 - 30 AÑOS	105	102	207
31 - 40 AÑOS	359	361	720
41 - 50 AÑOS	1.036	1.086	2.122
51 - 60 AÑOS	1.157	840	1.997
61 - 70 AÑOS	8	1	9
Total	**2.665**	**2.390**	**5.055**

	SEXO		
2019 EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
21 - 30 AÑOS	106	122	228
31 - 40 AÑOS	426	459	885
41 - 50 AÑOS	1.076	1.109	2.185
51 - 60 AÑOS	1.032	714	1.746
61 - 70 AÑOS	8	1	9
Total	**2.648**	**2.405**	**5.053**

2020 SEXO	I	T	TOTAL
HOMBRES	2.590	75	2.665
MUJERES	2.329	61	2.390
TOTAL	**4.919**	**136**	**5.055**

2019 SEXO	I	T	TOTAL
HOMBRES	2.580	68	2.648
MUJERES	2.329	76	2.405
TOTAL	**4.909**	**144**	**5.053**

En las siguientes tablas se presenta la distribución de la plantilla de Ibercaja en 2020 y 2019 según sexo, categoría profesional, edad y modalidad de contrato en promedio días.

PROMEDIO DE DÍAS POR SEXO, TIPO DE CONTRATO Y CATEGORÍA PROFESONAL

2020	INDEFINIDOS			TEMPORALES		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Directivos	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Mandos intermedios	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Técnicos	99,93%	100%	99,97%	0,07%	0%	0,03%
Administrativos	87,27%	87,92%	87,61%	12,73%	12,08%	12,39%
Total	**96,41%**	**95,98%**	**96,21%**	**3,59%**	**4,02%**	**3,79%**

2019	INDEFINIDOS			TEMPORALES		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Directivos	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Mandos intermedios	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Técnicos	100%	100%	100%	0%	0%	0,03%
Administrativos	84,91 %	83,24%	84,05%	15,09%	16,76%	15,95%
Total	**95,80%**	**94,54%**	**95,20%**	**4,20%**	**5,46%**	**4,80%**

PROMEDIO DE DÍAS POR SEXO, TIPO DE CONTRATO Y TRAMOS DE EDAD

2020	INDEFINIDOS			TEMPORALES		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
21 - 30 AÑOS	32,37%	35,98%	34,23%	67,63%	64,02%	65,77%
31 - 40 AÑOS	99,01%	98,91%	98,96%	0,99%	1,09%	1,04%
41 - 50 AÑOS	100%	99,86%	99,93%	0%	0,14%	0,07%
51 - 60 AÑOS	99,92%	100%	99,95%	0,08%	0%	0,05%
61 - 70 AÑOS	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Total	**96,41%**	**95,98%**	**96,21%**	**3,59%**	**4,02%**	**3,79%**

2019	INDEFINIDOS			TEMPORALES		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
21 - 30 AÑOS	26,05%	25,97%	26,01%	73,95%	74,03%	73,99%
31 - 40 AÑOS	97,75%	98,35%	98,06%	2,25%	1,65%	1,94%
41 – 50 AÑOS	100%	99,70%	99,85%	0%	0,30%	0,15%
51 – 60 AÑOS	100%	100%	99,97%	0%	0%	0,03%
61 - 70 AÑOS	100%	100%	100%	0%	0%	0%
Total	**95,80%**	**94,54%**	**95,20%**	**4,20%**	**5,46%**	**4,80%**

401-1

En el año 2020 la **plantilla indefinida** se ha incrementado en 10 empleados**.** La **tasa de rotación** de la plantilla indefinida en 2020 fue del 2,85%.

Número y tasa de rotación (ALTAS y BAJAS)

2020	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	10	0,39%	9	0,39%	19	0,39%
31 - 40 AÑOS	17	0,66%	22	0,94%	39	0,79%
41 – 50 AÑOS	20	0,77%	27	1,16%	47	0,96%
51 – 60 AÑOS	21	0,81%	12	0,52%	33	0,67%
61 - 70 AÑOS	2	0,08%		0,00%	2	0,04%
Total	**70**	**2,70%**	**70**	**3,01%**	**140**	**2,85%**

2019	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 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	0,42%	30	1,29%	41	0,83%
51 – 60 AÑOS	13	0,50%	9	0,39%	22	0,45%
61 - 70 AÑOS	1	0,04%	1	0,04%	2	0,04%
Total	**55**	**2,12%**	**84**	**3,61%**	**139**	**2,85%**

La **tasa de contratación** de la plantilla indefinida en 2020 fue del 1,52%.

Número y tasa de altas de nuevas contrataciones (ALTAS)

	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
2020	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 30 AÑOS	9	0,35%	7	0,30%	16	0,33%
31 - 40 AÑOS	13	0,50%	7	0,30%	20	0,41%
41 – 50 AÑOS	10	0,39%	14	0,60%	24	0,49%
51 – 60 AÑOS	7	0,27%	7	0,30%	14	0,28%
61 - 70 AÑOS	1	0,04%		0,00%	1	0,02%
Total	**40**	**1,54%**	**35**	**1,50%**	**75**	**1,52%**

	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
2019	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
21 - 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%
61 - 70 AÑOS	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	**33**	**1,27%**	**50**	**2,15%**	**83**	**1,69%**

Por despido o resolución de contrato han causado baja 15 personas, con una media de 47 años, y ninguna de ellas es menor de 35 años ni tiene hijos menores de 12 años.

	SEXO			
2020 CATEGORIA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	2		2	48
Mandos intermedios	1	2	3	38
Técnicos	1	2	3	42
Administrativos	6	1	7	52
Total	**10**	**5**	**15**	**47**

	SEXO			
2019 CATEGORIA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	EDAD MEDIA
Directivos	0	0	0	
Mandos intermedios	2	0	2	43
Técnicos	1	1	2	44
Administrativos	4	6	10	49
Total	**7**	**7**	**14**	**47**

301-1, 301-2, 302-1, 302-3, 303-1

CONSUMOS

CONSUMO AGUA (m3)	2019	2020
Consumo agua (sede central)	11.473	8.210
Consumo agua (red oficinas)	29.978	28.818
Media de consumo de agua por empleado y año (Entidad)	8,08	7,18

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 una ratio de consumo medio por unidad de superficie.

CONSUMO DE ENERGÍA (Gj)	2019	2020
Electricidad (sede central)	30.991,3	28.455,83
Electricidad (red oficinas)	100.164,8	93.390,28
Media de consumo eléctrico por empleado y año (Entidad)	25,6	23,65
Gasóleo (edificio central)	30,7	41,54
Gasóleo (red oficinas)	3.199,7	3.427,11
Gas Natural (red oficinas)	3.720,6	4.465,97
Media de consumo gasóleo y gas natural por empleado y año (Entidad)	1,4	1,45

CONSUMO DE PAPEL Tm	2019	2020
Tipo DIN A4 blanco (entidad)	8,17	9,64
Tipo DIN A4 reciclado (entidad)	257,3	211,57
Total tipo DIN A4 (entidad)	265,4	221,21
Tipo DIN A3 (entidad)	0,4	0,27
Sobres	26,5	23,82
Bovinas (encarte)	77,0	88,03
Media de consumo total de papel por empleado (Entidad)	0,1	0,06
Total consumo de papel	369,3	333,3

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: 822 en 2019 y 854 en 2020

Nº empleados entidad se considera la plantilla media: 5.127 en 2019 y 5.152 en 2020

Observaciones Consumo Electricidad Red Oficinas: 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. Esto se debe a que no disponen de los datos reales del año natural hasta el mes de marzo del año en curso.

Observaciones consumo Gas Natural: el consumo de gas natural viene expresado en PCI.

305-1, 305-2, 305-3, 305-4

NIVEL EMISIONES DE CO2*	2019	2020
Emisiones por consumo de gasóleo, en Tn de CO2 (total entidad)	250,9	269,22
Emisiones por consumo de gas natural, en Tn de CO2 (total Entidad)	209,9	203,43
Emisiones por consumo eléctrico, en Tn de CO2 (Edificio Central)	0	0
Emisiones por consumo eléctrico, en Tn de CO2 (Red oficinas)	7.512,36	0
Emisiones en Tn de CO2 por desplazamiento de empleados en automóvil	1.133,5	607,42
Emisiones en Tn de CO2 por desplazamiento vehículos (Total Entidad)	77,6	44,98
Emisiones en Tn de CO2 por servicio de mensajería (Total Entidad)	82,42	69,15
Emisiones en Tn de CO2 por fuga de gases fluorados (Total Entidad)	570,4	767,39
Emisiones en Tn de CO2 por fuga de gases fluorados (Edificio Central)	0	0
Total de emisiones, en Tn de CO2	9.837,04	1.961,60
Media de emisiones de CO2 por empleado en Tn CO2**	1,92	0,38

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: 5.127 en 2019 y 5.152 en 2020

El 100% de la energía eléctrica suministrada por ENDESA es generada a partir de fuentes de energía renovables. Esta cantidad de energía es acreditada a través de garantías de origen por la CNMC.

Se actualiza el dato de las emisiones por consumo eléctrico de 2019 con la actualización de los factores de los mix eléctricos de las comercializadoras de electricidad publicados en abril de 2020 por la CNMC.

306-2

KILOS	2019	2020
TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS (Kg)	241.183,0	209.789,40
TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS (Kg)	3.475,59	7.506,56
PAPEL DESTRUIDO CONFIDENCIALMENTE (Kg) (*)	230.996,0	67.050

(*) La reducción de la cantidad de Kg. de papel destruido confidencialmente en 2020 se debe a que la facturación de los Kg. destruidos de documentación procedente de cajas en custodia se realizará en 2021, cuando se produzca la destrucción certificada, por lo que a partir de este ejercicio 2020, el dato corresponde a la destrucción obsoleta procedente de la destrucción diaria del año 2020.

Se ajusta a la cantidad real los Kg. de documentación destruida confidencialmente procedente de cajas en custodia del año 2019, certificada en 2020.

FS14

CANAL DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES	2019	2020
Número de oficinas	1.084	1.031
Número de cajeros automáticos	1.316	1.287
% operaciones realizadas en ventanilla	12,78%	9,53%
% operaciones realizadas por banca a distancia	72,03%	75,96%
% operaciones realizadas en cajero	4,18%	2,98%
% operaciones realizadas en TPV	10,86%	11,33%
% operaciones realizadas en actualizador	0,15%	0,03%
Usuarios banca digital activos mes	765.585	842.486
Usuarios banca móvil activos mes	432.211	521.551
Usuarios pago móvil activos mes	86.040	213.765
Visitas total Home ibercaja.es	26.375.480	28.008.266

FS8

EMPRESA PARTICIPADA	PROYECTO MEDIOAMBIENTAL	INVERSIÓN IBERCAJA		INDICADOR CUANTITATIVO
		2019	2020	
Rioja Nueva Economía, S.A.	Planta de biodiesel en Calahorra y parque eólico	7.124	5.592	Parque eólico de 39 Mw de potencia instalada Planta biodiesel de 250 m Tn/año de capacidad
Solavanti	Proyectos fotovoltaicos	6.030	6.030	Potencia instalada total: 44,46 Mw
Proyecto Foresta	Plantaciones forestales en Extremadura	4.553	4.773	640 has. (Reservorio de 232.541 árboles)
Energías Alternativas de Teruel	Promoción y explotación de energía eólica	26	26	Proyectos en desarrollo con 159 Mw de potencia
Prames	Acondicionamiento Montaña	816	816	n/a
Total inversión Ibercaja		**18.549**	**17.237**	

FS7

IMPORTES ECONÓMICOS EN MILES DE EUROS	2019	2020
Línea Joven		
Becas de estudio, postgrados, etc.		
Nº de operaciones	27	8
Importe financiación	87	23
Adquisición de vivienda		
Nº de operaciones	2.219	1.308
Importe financiación	214.421	129.473
Particulares		
Tarjeta Ciudadana Zaragoza		
Nº de operaciones	3.873.480	1.984.572
Importe OPERATORIA	2.495	1.313
Tarjeta Ciudadana Guadalajara		
Nº de operaciones	33.577	18.384
Importe OPERATORIA	14	8
Empresas		
Líneas ICO-Empresas y Emprendedores		
Nº de operaciones	525	439
Importe financiación	29.480	24.879
Convenios BEI		
Nº de operaciones	1.964	915
Importe financiación	111.374	50.446
Sector AGRO		
Nº de operaciones	3.598	2.860
Importe financiación	137.198	120.069
Jóvenes Agricultores y Ganaderos		
Nº de operaciones	109	125
Importe financiación	10.211	12.746

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)	2019	2020
Importes	107.306	103.3336
Empresas	20	19
% sobre total Participaciones	39%	45%

203-1

PARTICIPACIONES EMPRESARIALES	2019			2020		
	INVERSIÓN DESEMBOLSADA	GENERACIÓN RIQUEZA DIRECTA	CREACIÓN PUESTOS DE TRABAJO	INVERSIÓN DESEMBOLSADA	GENERACIÓN RIQUEZA DIRECTA	CREACIÓN PUESTOS DE TRABAJO
	Miles de euros	Miles de euros	Directos e indirectos	Miles de euros	Miles de euros	Directos e indirectos
Sector turístico	66.647	28.175	13.596	66.647	29.873	13.634
Sector logístico	-	-	-	-	-	-
Sector agroalimentario	1.306	25.292	1.147	1.306	9.984	1.154
Otros sectores	6.600	1.173	5.570	6.600	873	5.803
Totales	**74.553**	**54.640**	**20.313**	**74.553**	**40.731**	**20.591**

Inversiones en sectores considerados estratégicos (miles de euros)	2019	2020
Importes	**77.880**	**75.481**

E

ANEXO

Informe de verificación independiente

102-56

iberCaja

INFORME
DE GOBIERNO CORPORATIVO

EL BANCO DEL vamos

El Informe Anual de Gobierno Corporativo está disponible en la CNMV http://cnmv.es/portal/Consultas/EE/InformacionGobCorp.aspx?nif=A99319030 y en la página Web de la Entidad dentro del apartado “Accionistas e Inversores- Gobierno Corporativo y Política de Remuneraciones”.

iberCaja

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE OTRAS ENTIDADES -DISTINTAS A LAS CAJAS DE AHORROS O SOCIEDADES MERCANTILES ESTATALES O ENTIDADES PÚBLICAS- QUE EMITAN VALORES QUE SE NEGOCIEN EN MERCADOS OFICIALES

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

Fecha fin del ejercicio de referencia: 31/12/2020

CIF: A99319030

Denominación Social:

IBERCAJA BANCO, S.A.

Domicilio social:

PZ. BASILIO PARAISO N.2 (ZARAGOZA)

A. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

A.1. Detalle los accionistas o partícipes más significativos de su entidad a la fecha de cierre del ejercicio:

Nombre o denominación social del accionista o partícipe	% sobre capital social
FUNDACIÓN CAJA BADAJOZ	3,90
FUNDACIÓN BANCARIA CAJA CÍRCULO	3,33
FUNDACIÓN BANCARIA IBERCAJA	88,04
FUNDACIÓN CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN	4,73

A.2. Indique, en su caso, las relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria que existan entre los accionistas o partícipes significativos, en la medida en que sean conocidas por la entidad, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario:

Nombres o denominaciones sociales relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
Sin datos		

A.3. Indique, en su caso, las relaciones de índole comercial, contractual o societaria que existan entre los accionistas o partícipes significativos, y la entidad, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario:

Nombres o denominaciones sociales relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
FUNDACIÓN BANCARIA IBERCAJA	Societaria	Protocolo de gestión de la participación financiera de la Fundación en Ibercaja Banco, S.A., conforme a lo establecido en la Ley 26/2013, de 27 de diciembre.

A.4. Indique si existe cualquier restricción (estatutaria, legislativa o de cualquier índole) a la transmisibilidad de valores y/o cualquier restricción al derecho de voto. En particular, se comunicará la existencia de cualquier tipo de restricciones que puedan dificultar la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado, así como aquellos regímenes de autorización o comunicación previa que, sobre las adquisiciones o transmisiones de instrumentos financieros de la compañía, le sean aplicables por normativa sectorial:

[√] Sí
[ ] No

Descripción de las restricciones
La adquisición o transmisión de participaciones signi?cativas en el capital social quedan sometidas al régimen de autorización previa de las autoridades competentes conforme a la normativa sectorial aplicable a las entidades de crédito, considerando a estos efectos que una participación signi?cativa es la que alcanza, de forma directa o indirecta, al menos un 10% del capital o de los derechos de voto de una entidad, o la que sin llegar a ese porcentaje permite ejercer una in?uencia notable en ella. El mismo proceso de autorización previa se aplicará cuando el tenedor de una participación signi?cativa pretenda incrementarla, adquiriendo el control de la entidad o rebasando los porcentajes del 20, 30 o 50 por ciento. El artículo 23 de los Estatutos sociales establece que los accionistas que tengan la consideración de fundación bancaria bajo la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias que no doten un fondo de reserva en los términos previstos en dicha ley, no podrán emitir, individualmente o junto con las entidades de su grupo o con personas que actúen concertadamente con los anteriores, un número de votos superior a los que correspondan a acciones que representen un porcentaje del cuarenta por ciento (40%) del capital social con derecho a voto calculado, aun cuando el número de acciones que posean exceda del cuarenta por ciento (40%) de la totalidad del capital social. Esta limitación sólo tendrá efecto respecto a Fundaciones Bancarias que, individualmente o junto con las entidades de su grupo o con personas que actúen concertadamente con los anteriores, posean un número de acciones que exceda del cuarenta por ciento (40%) del capital social de la Sociedad. No obstante, dicha limitación no era aplicable a 31 de diciembre de 2020, conforme a lo establecido en la Disposición transitoria segunda de los Estatutos.

B. JUNTA GENERAL U ÓRGANO EQUIVALENTE

B.1. Enumere los quórum de constitución de la junta general u órgano equivalente establecidos en los estatutos. Describa en qué se diferencia del régimen de mínimos previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC), o la normativa que le fuera de aplicación.

La junta general, sea ordinaria o extraordinaria, quedará válidamente constituida en primera o en segunda convocatoria cuando los accionistas presentes o representados posean el porcentaje de capital con derecho de voto establecido por la ley. Sin perjuicio de lo anterior, la junta quedará válidamente constituida como junta universal siempre que esté presente o representado todo el capital y los asistentes acepten por unanimidad la celebración de la junta y el orden del día. La validez de la constitución se determinará respecto a cada uno de los acuerdos que hayan de adoptarse, y las ausencias que se produzcan una vez válidamente constituida la junta general no afectarán a su celebración. Para la válida constitución de la junta, incluso si ésta se celebra con carácter de universal, no será necesaria la asistencia de los administradores de la Sociedad.

A efectos de establecer el porcentaje de capital con derecho de voto se tendrán en cuenta las limitaciones establecidas en el artículo 23 de los Estatutos sociales, de tal forma que el porcentaje del cuarenta por ciento (40%) del capital social con derecho a voto se calculará sobre el capital social resultante de restar a la totalidad del capital social el importe de capital social correspondiente a las acciones del accionista Fundación Bancaria (y de entidades de su grupo y de personas que actúen concertadamente con los anteriores) que representen el exceso sobre el cuarenta por ciento (40%) de la totalidad del capital social. La limitación del derecho al voto no se aplicaba a 31 de diciembre de 2020 y en todo caso no se aplicará hasta que no se cumpla la previsión de la disposición transitoria segunda de los Estatutos Sociales.

B.2. Explique el régimen de adopción de acuerdos sociales. Describa en qué se diferencia del régimen previsto en la LSC, o en la normativa que le fuera de aplicación.

El régimen de adopción de acuerdos sociales se adecúa al régimen previsto en la LSC.

A excepción de aquellos supuestos para los que la ley o los estatutos establezcan una mayoría cualificada, los acuerdos se adoptarán por mayoría simple de los votos de los accionistas presentes o representados en la junta, entendiéndose adoptado un acuerdo cuando obtenga más votos a favor que en contra del capital presente o representado.

Los asistentes a la junta general tendrán un voto por cada acción que posean o representen, teniendo en cuenta no obstante las limitaciones de derecho de voto que afectan, conforme a lo establecido en el artículo 23 de los Estatutos, a las fundaciones bancarias, limitaciones que a 31 de diciembre de 2020 eran aplicables, a la vista de lo establecido en la Disposición transitoria segunda de los Estatutos sociales.

Una vez sometido un acuerdo a votación y realizado el escrutinio de los votos, el presidente proclamará el resultado, declarando, en su caso, válidamente adoptado el acuerdo.

B.3. Indique brevemente los acuerdos adoptados en las juntas generales u órganos equivalentes celebrados en el ejercicio al que se refiere el presente informe y el porcentaje de votos con los que se han adoptado los acuerdos.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 40.2 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, y teniendo en cuenta que todos los accionistas expresaron su conformidad a recurrir al procedimiento de votación por escrito y sin sesión conforme a lo previsto en el art. 248.2 de la Ley de Sociedades de Capital, en el citado art. 40.2 del Real Decreto Ley 8/2020 y en el art. 100 del Reglamento del Registro Mercantil.
Siendo coincidentes las votaciones por escrito efectuadas por la totalidad de los socios, en el sentido de aprobar la totalidad de los acuerdos sometidos a su consideración, se declararon aprobados por unanimidad, por la Junta General de Accionistas, con efectos de 30 de marzo (fecha de recepción del último voto) los acuerdos siguientes: (i) aprobar la cuentas anuales individuales y consolidadas de Ibercaja Banco, S.A., correspondientes al ejercicio 2019 (ii) aprobar la gestión del Consejo de Administración; (iii) la aplicación del resultado del ejercicio así como el estado de información no ?nanciera correspondiente al ejercicio 2019. También por unanimidad, la Junta aprobó, con carácter consultivo, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los consejeros; y estableció el importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los consejeros, autorizando al Consejo a distribuir la retribución entre los distintos consejeros, tomando en consideración las funciones y responsabilidades atribuidas a cada uno de ellos.

Con fecha 3 de abril la Junta General, tras la publicación el 30 de marzo de la Recomendación ECB/2020/19 del Banco Central Europeo según la cual las entidades de crédito deberían abstenerse de repartir dividendos o de contraer compromisos irrevocables de repartirlos, al menos, hasta el 1 de octubre de 2020, acordó, por unanimidad, dejar sin efecto el acuerdo de pago del importe destinado a dividendos, condicionando su abono a un nuevo acuerdo de la Junta, una vez las incertidumbres causadas por la situación de pandemia COVID 19 hubieran desaparecido, y que en ningún caso será anterior al 1 de octubre de 2020.

Con fecha 7 de octubre de 2020 la Junta General de Accionistas acordó, por unanimidad, autorizar nuevamente el abono a los socios del dividendo del ejercicio de 2019 por importe de 17,5 millones de euros, conforme a lo acordado por la Junta General Ordinaria celebrada el día 30 de marzo de 2020, que se repartiría entre los socios atendiendo a su participación en el capital social, procediendo a su abono durante los quince días siguientes a la fecha de celebración de la Junta, al amparo de lo establecido en la Recomendación ECB/2020/35, en materia de dividendos, que derogaba la Recomendación ECB/2020/19, que preveía la posibilidad de repartir dividendos en los supuestos en los que las entidades de crédito consideraran estar legalmente obligadas al abono de los mismos, habiéndose remitido al supervisor la fundamentación jurídica y de situación económico financiera de la Entidad, incluido el nulo impacto en solvencia, que justificaba el reparto de dividendo acordado, solicitándose autorización al supervisor; el BCE no mostró oposición al acuerdo adoptado de reparto de dividendo.

B.4. Indique si en las juntas generales u órganos equivalentes celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que no haya sido aprobado por los accionistas.

En las juntas generales celebradas en el ejercicio no ha habido ningún punto del orden del día que no haya sido aprobado por los accionistas.

B.5. Indique la dirección y modo de acceso a la página web de la entidad a la información sobre gobierno corporativo.

La información sobre gobierno corporativo de Ibercaja Banco está accesible a través de la página web https://www.ibercaja.com, en el apartado "Accionistas e Inversores" https://www.ibercaja.com/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo-y-politica-de-remuneraciones

B.6. Señale si se han celebrado reuniones de los diferentes sindicatos, que en su caso existan, de los tenedores de valores emitidos por la entidad, el objeto de las reuniones celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y principales acuerdos adoptados.

En el ejercicio 2020 no se ha celebrado ninguna reunión de los diferentes sindicatos de los tenedores de valores emitidos por Ibercaja Banco ni por los emitidos, en su día, por Banco Grupo Cajatres.

C. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD

C.1. Consejo u órgano de administración

C.1.1 Detalle el número máximo y mínimo de consejeros o miembros del órgano de administración, previstos en los estatutos:

Número máximo de consejeros/ miembros del órgano	15
Número mínimo de consejeros/ miembros del órgano	5
Número de consejeros/miembros del órgano fijado por la junta o asamblea	11

C.1.2 Complete el siguiente cuadro sobre los miembros del consejo u órgano de administración, y su distinta condición:

Nombre o denominación social del consejero/ miembro del órgano de administración	Representante	Última fecha de nombramiento
DON JESUS SOLCHAGA LOITEGUI		13/11/2018
DON JOSE LUIS AGUIRRE LOASO		30/08/2016
DON FELIX SANTIAGO LONGAS LAFUENTE		30/08/2016
DON JESUS TEJEL GIMÉNEZ		30/08/2016
DON VICENTE CONDOR LOPEZ		09/04/2019
DON JESUS MAXIMO BUENO ARRESE		30/08/2016
DON LUIS ENRIQUE ARRUFAT GUERRA		30/08/2017
DOÑA MARIA PILAR SEGURA BAS		30/08/2017
DON VICTOR MANUEL IGLESIAS RUIZ		29/08/2019
DOÑA GABRIELA GONZÁLEZ-BUENO LILLO		13/11/2018
DON EMILIO JIMÉNEZ LABRADOR		29/08/2019

D. Jesús Barreiro Sanz pasó a ser Secretario no consejero en virtud de los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración el 29 de agosto de 2019.

C.1.3 Identifique, en su caso, a los miembros del consejo u órgano de administración que asuman cargos de administradores, representantes de administradores o directivos en otras entidades que formen parte del grupo de la entidad:

Nombre o denominación social del consejero/miembro del órgano de administración	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo
Sin datos		

C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran el consejo de administración y sus comisiones, así como su evolución en los últimos cuatro ejercicios:

	Número de consejeras							
	Ejercicio 2020		Ejercicio 2019		Ejercicio 2018		Ejercicio 2017	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Consejo de administración	2	18,18	2	18,18	2	14,28	2	14,28
Auditoría y Cumplimiento		0,00	1	20,00	1	20,00	1	20,00
Delegada		0,00	1	16,66	1	14,28	1	14,28
Estrategia		0,00		0,00		0,00	1	20,00
Grandes Riesgos y Solvencia	1	20,00	2	40,00	1	20,00		0,00
Nombramientos	2	50,00	1	25,00	1	20,00	1	20,00
Retribuciones	2	50,00	1	25,00	1	20,00		0,00

C.1.5 Indique si la sociedad cuenta con políticas de diversidad en relación con los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa por lo que respecta a cuestiones como, por ejemplo, la edad, el género, la discapacidad, o la formación y experiencia profesionales. Las entidades pequeñas y medianas, de acuerdo con la definición contenida en la Ley de Auditoría de Cuentas, tendrán que informar, como mínimo, de la política que tengan establecida en relación con la diversidad de género.

[√] Sí
[ ] No
[ ] Políticas parciales

En caso afirmativo, describa esta política de diversidad, sus objetivos, las medidas y la forma en que se ha aplicado y sus resultados en el ejercicio. También se deberán indicar las medidas concretas adoptadas por el órgano de administración y la comisión de nombramientos y retribuciones para conseguir una presencia equilibrada y diversa de consejeros o administradores.

En caso de que la sociedad no aplique una política de diversidad, explique las razones por las cuales no lo hace.

El Real Decreto ley 18/2017, de 24 de noviembre, que modi?ca el Código de Comercio, la Ley de Sociedades de Capital y la Ley de Auditoría de Cuentas, establece con carácter general para las sociedades cotizadas, pero también para las entidades de interés público –como es el caso de la Entidad- contar con una Política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración, que comprenderá cuestiones como la

formación y experiencia profesional, la edad, la discapacidad y el género, que se referirá a las medidas que, en su caso, se hubiesen adoptado para procurar incluir en el Consejo de Administración un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres.

En sesión celebrada el 28 de junio de 2018 el Consejo de Administración aprobó la Política de Idoneidad y Diversidad de los miembros del Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, destacando como principales novedades: la expresa mención al principio de independencia de criterio (independencia de ideas) como aspecto objeto de valoración en el proceso de evaluación de idoneidad; la introducción de criterios para la valoración de la capacidad de dedicación de tiempo por parte de la persona a designar para el desempeño del cargo para el que se le propone; la concreción de los supuestos que determinarán la necesidad de realizar una (re)evaluación de idoneidad colectiva del Consejo de Administración; así como la introducción de un apartado especí?co, denominado "principios para fomentar la diversidad de consejeros. Así, se establece, de forma expresa, que en la selección de candidatos a formar parte del Consejo de Administración se tendrán en cuenta los siguientes principios para fomentar la diversidad de sus miembros:

- El proceso de selección de candidatos partirá de un análisis previo de las necesidades de la Entidad, a partir del informe que efectúe la Comisión de Nombramientos.
- Se velará por que el número de consejeros independientes sea adecuado en relación con el número total de consejeros, teniendo presentes, en todo caso, los requisitos normativos relativos a la composición y cargos a ocupar por esta categoría de consejeros en comisiones internas del Consejo de Administración.
- 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 adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna (en particular, por razones de sexo, origen étnico, edad o discapacidad).

Todo ello al objeto de favorecer una composición diversa y equilibrada en su conjunto, que además de reunir los requisitos exigidos en materia de conocimientos y experiencia referidos anteriormente, enriquezca el análisis, el debate y la toma de decisiones.

C.1.6 Complete el siguiente cuadro respecto a la remuneración agregada de los consejeros o miembros del órgano de administración, devengada durante el ejercicio:

Concepto Retributivo	Miles de euros	
	Individual	Grupo
Retribución fija	756	
Retribución variable	139	
Dietas	342	
Otras Remuneraciones	245	
TOTAL	1.482	

En "otras remuneraciones" se indica la remuneración percibida por consejeros por su pertenencia a comisiones internas del Consejo de Administración, distintas de las dietas por asistencia a las sesiones, y primas de seguro.

Ejercicios incompletos: Aunque un consejero no haya desarrollado su actividad durante el período completo sujeto a información, la remuneración que haya percibido se incluye en el presente epígrafe.

C.1.7 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros o miembros del órgano de administración ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:

Nombre o denominación social	Cargo
DON RODRIGO GALÁN GALLARDO	Subdirector General – Director Grupo Financiero
DOÑA ANA JESÚS SANGRÓS ORDEN	Subdirectora de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión
DON FRANCISCO JOSÉ SERRANO GILL DE ALBORNOZ	Director General Adjunto-Secretario General y Director de Control Interno

Nombre o denominación social	Cargo
DON JOSÉ IGNACIO OTO RIBATE	Subdirector General - Director de Área de Red
DON ANTONIO MARTÍNEZ MARTÍNEZ	Subdirector General - Director de Área Financiera
DOÑA MARIA TERESA FERNÁNDEZ FORTÚN	Subdirectora General – Directora de Area de Personas
DON JOSE PALMA SERRANO	Subdirector General - Director Área de Medios
DON LUIS MIGUEL CARRASCO MIGUEL	Director General Adjunto – Director Área Inmobiliaria
DON ANGEL CARLOS SERRANO VILLAVIEJA	Subdirector General – Director Auditoría Interna
DOÑA MARIA RAQUEL MARTÍNEZ CABAÑERO	Subdirectora General - Directora de Área de Riesgo de Crédito
DON IGNACIO TORRE SOLÁ	Subdirector de Área de Marketing y Estrategia Digital
Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	2.092

Se entiende por alta dirección los directores generales y asimilados que desarrollen sus funciones de dirección bajo dependencia directa de los órganos de administración, de comisiones ejecutivas o del consejero delegado. En consecuencia, a efectos del presente informe se considera "alta dirección" a los miembros del Comité de Dirección. Para calcular la "remuneración de la alta dirección" se han tenido en cuenta los mismos conceptos retributivos del apartado C.1.6 que les sean de aplicación. Se incluyen aportaciones a fondos de pensiones.

C.1.8 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen un mandato limitado para los consejeros o miembros del órgano de administración:

[√] Sí
[ ] No

Número máximo de ejercicios de mandato	4

La limitación del mandato de 4 años es aplicable desde el ejercicio 2019. Para los nombramientos realizados con anterioridad a dicha fecha el mandato es de 5 años.

C.1.9 Indique si las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan para su formulación al consejo u órgano de administración están previamente certificadas:

[ ] Sí
[√] No

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha o han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la entidad, para su formulación por el consejo u órgano de administración:

Nombre	Cargo
Sin datos	

Se entiende que las cuentas anuales, individuales y consolidadas, están "certificadas" cuando se presenten al órgano de administración con una declaración suscrita bajo su responsabilidad por las personas certificantes declarando que dichas cuentas muestran en todos los aspectos significativos la imagen fiel de su situación financiero-patrimonial al cierre del ejercicio, así como de los resultados de sus operaciones y de los cambios habidos en su situación financiera durante el ejercicio y contienen la información necesaria y suficiente para su comprensión adecuada, de conformidad con la normativa aplicable.

C.1.10 Explique, si los hubiera, los mecanismos establecidos por el consejo u órgano de administración para evitar que las cuentas individuales y consolidadas por él formuladas se presenten en la junta general u órgano equivalente con salvedades en el informe de auditoría.

Los Estatutos y el Reglamento establecen, entre las competencias de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, que ésta sirva de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los auditores, evaluar los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones y mediar en los casos de discrepancias entre aquéllos y éste en relación con los principios y criterios aplicables en la preparación de los estados financieros. Asimismo, compete a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento recibir regularmente del auditor externo información sobre el plan de auditoría y los resultados de su ejecución y verificar que la alta dirección tiene en cuenta sus recomendaciones, así como supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría, procurando que la opinión sobre las cuentas anuales y los contenidos principales del informe de auditoría sean redactados de forma clara y precisa.

C.1.11 ¿El secretario del consejo o del órgano de administración tiene la condición de consejero?

[ ] Sí
[√] No

Si el secretario no tiene la condición de consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del secretario	Representante
DON JESUS BARREIRO SANZ	

El Sr. Barreiro pasó a ser secretario no consejero como consecuencia de los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas de 29 de agosto de 2019, al objeto de reducir el número de consejeros dominicales.

C.1.12 Indique, si los hubiera, los mecanismos establecidos para preservar la independencia del auditor externo, de los analistas financieros, de los bancos de inversión y de las agencias de calificación, incluyendo cómo se han implementado en la práctica las previsiones legales:

El artículo 19 del Reglamento del Consejo contempla, entre las competencias de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, la función de asegurar la independencia del auditor externo y, a tal efecto, establecer las oportunas relaciones con el mismo para recibir de éste información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éste.

La Entidad cuenta con una Política para la salvaguarda de la independencia del auditor de cuentas, de conformidad con lo establecido en la Ley de Auditoría de Cuentas, que tiene como objeto el establecimiento de la relación entre el auditor externo, en particular el proceso para la selección y nombramiento del auditor; la autorización de los servicios distintos de la auditoría de cuentas Ibercaja Banco conforme a las exigencias establecidas en la LAC, así como las funciones atribuidas en los Estatutos y en el Reglamento del Consejo de Administración a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, en esta materia.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento recibe anualmente del auditor de cuentas la con?rmación escrita de su independencia frente a la Entidad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados a estas entidades por el citado auditor, o por las personas o entidades vinculados a éste de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Auditoría de Cuentas.

Asimismo, la Comisión emitirá anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia del auditor de cuentas. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración de la prestación de los servicios adicionales a que hace referencia el párrafo anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de auditoría. Todo ello al objeto de asegurarse de que se respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en

general, las demás normas establecidas para asegurar la independencia de los auditores, y examinar, en caso de renuncia del auditor externo, las circunstancias que la hubieran motivado

C.2. Comisiones del consejo u órgano de administración

C.2.1 Enumere las comisiones del consejo u órgano de administración:

Nombre de la comisión	N° de miembros
Auditoría y Cumplimiento	5
Delegada	6
Estrategia	5
Grandes Riesgos y Solvencia	5
Nombramientos	4
Retribuciones	4

C.2.2 Detalle todas las comisiones del consejo u órgano de administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran (las entidades que no tengan la forma jurídica de sociedad de capital no cumplimentarán la categoría del consejero en el cuadro correspondiente y en el apartado de texto explicarán la categoría de cada consejero de acuerdo con su régimen jurídico y la forma en que los mismos cumplen las condiciones de composición de la comisión de auditoría y de la nombramientos y retribuciones):

Auditoría y Cumplimiento		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JESUS TEJEL GIMÉNEZ	PRESIDENTE	Independiente
DON VICENTE CONDOR LOPEZ	VOCAL	Independiente
DON JESUS MAXIMO BUENO ARRESE	VOCAL	Dominical
DON FELIX SANTIAGO LONGAS LAFUENTE	VOCAL	Independiente
DON EMILIO JIMÉNEZ LABRADOR	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	40,00
% de consejeros independientes	60,00
% de otros externos	0,00
Número de reuniones	12

D. Jesús Tejel Giménez, D. Vicente Cóndor López, D. Emilio Jiménez Labrador y D. Jesús Bueno Arrese y han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas.

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

Las funciones de la Comisión vienen expresamente 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: la función de cumplimiento normativo y la auditoría interna.
- 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
- Recibir anualmente del auditor externo confirmación escrita de su independencia frente a la Entidad o su grupo, emitiendo el correspondiente informe.

La comisión está presidida por un consejero independiente, que debe ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un año desde su cese. Será secretario de la comisión el secretario del consejo de administración.

Quedará válidamente constituida con la asistencia, presentes o representados, de, al menos, la mitad más uno de sus miembros; y adoptará sus acuerdos por mayoría de votos de los consejeros que formen parte de la comisión, presentes o representados en la reunión, siendo de calidad el voto de su presidente. Los acuerdos se llevarán en un libro de actas, disponible para todos los miembros del Consejo de Administración.

La comisión se reunirá cuantas veces sea convocada por acuerdo de la propia comisión o de su presidente y, al menos, una vez por trimestre. También podrá la comisión requerir la asistencia del auditor de cuentas de la Sociedad. Una de sus reuniones estará destinada necesariamente a evaluar la eficiencia y el cumplimiento de las reglas y procedimientos de gobierno de la Sociedad y a preparar la información que el consejo ha de aprobar e incluir dentro de la documentación pública anual.

Durante el ejercicio, la Comisión ha sido informada de los requerimientos y comunicaciones recibidos de los órganos de supervisión en el ámbito de sus competencias; ha conocido e informado las operaciones a formalizar con partes vinculadas; ha conocido los informes periódicos de las funciones de cumplimiento normativo y de auditoría interna, así como los informes emitidos por el auditor externo. En relación con la información financiera ha conocido y supervisado el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada, ha revisado las cuentas anuales de la Entidad así como la información financiera periódica a suministrar por el Consejo a los mercados y a los órganos de supervisión.

Identifique a los consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

Nombres de los consejeros con experiencia	DON JESUS TEJEL GIMÉNEZ / DON VICENTE CONDOR LOPEZ / DON JESUS MAXIMO BUENO ARRESE / DON EMILIO JIMÉNEZ LABRADOR
Fecha de nombramiento del presidente en el cargo	01/03/2020

Delegada		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JOSE LUIS AGUIRRE LOASO	PRESIDENTE	Dominical
DON VICENTE CONDOR LOPEZ	VOCAL	Independiente
DON JESUS MAXIMO BUENO ARRESE	VOCAL	Dominical
DON VICTOR MANUEL IGLESIAS RUIZ	VOCAL	Ejecutivo
DON EMILIO JIMÉNEZ LABRADOR	VOCAL	Dominical
DON JESUS TEJEL GIMÉNEZ	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	16,67
% de consejeros dominicales	50,00
% de consejeros independientes	33,33
% de otros externos	0,00
Número de reuniones	23

Explique las funciones que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

Conforme a lo establecido en los Estatutos y en el Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión Delegada tiene delegadas las siguientes facultades del Consejo de Administración:

- Conocer y acordar 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.
- Conocer y acordar 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.
- Conocer y acordar 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.
- Otorgar, cuando proceda, las facultades que sean necesarias o convenientes para la ejecución de los acuerdos adoptados.

Sus acuerdos son válidos y vinculantes sin necesidad de ratificación posterior por el pleno del Consejo. No obstante, en aquellos casos en que a juicio del presidente, del consejero delegado o de tres miembros de la Comisión la importancia del asunto así lo aconseje, los acuerdos adoptados por la Comisión se someterán a ratificación del Consejo.

La Comisión quedará válidamente constituida con la asistencia, presentes o representados, de, al menos, la mitad más uno de sus miembros, y adoptará sus acuerdos por mayoría de votos de los consejeros que formen parte de la comisión, presentes o representados en la reunión, siendo de calidad el voto de su presidente. Los acuerdos adoptados se llevarán en un libro de actas, disponible para todos los miembros del Consejo de Administración.

En el desarrollo periódico de sus sesiones la Comisión Delegada ha conocido los informes del Presidente y del Consejero Delegado, que han dado cuenta, entre otras cuestiones, de las principales magnitudes macroeconómicas y la evolución de los datos de la Entidad: balance y cuenta de pérdidas y ganancias; evolución de la cartera de valores de la sociedad; recursos de clientes y crédito a clientes; cuotas de mercado; gestión de la liquidez; tasas de morosidad y de cobertura; volúmenes de actividad; y resultados de las filiales del Grupo. Asimismo, se ha pronunciado sobre las operaciones de financiación sometidas a su consideración, por corresponderle su autorización o ratificación por razón de la cuantía o de la condición de los solicitantes. Asimismo, ha ratificado las operaciones aprobadas, denegadas o ratificadas por el Comité de Riesgo de Crédito, ha adoptado diversos acuerdos de desinversión en sociedades participadas y conocido los expedientes disciplinarios en los términos previstos en la legislación laboral y en el Convenio Colectivo.

Estrategia		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JOSE LUIS AGUIRRE LOASO	PRESIDENTE	Dominical
DON FELIX SANTIAGO LONGAS LAFUENTE	VOCAL	Independiente
DON LUIS ENRIQUE ARRUFAT GUERRA	VOCAL	Dominical
DON EMILIO JIMÉNEZ LABRADOR	VOCAL	Dominical
DON JESUS SOLCHAGA LOITEGUI	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	60,00

% de consejeros independientes	40,00
% de otros externos	0,00
Número de reuniones	10

Explique las funciones que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

La principal función de la Comisión es la de informar al Consejo de Administración sobre la política estratégica de la Sociedad, velando porque exista una organización precisa para su puesta en práctica.

La Comisión estará formada por un mínimo de 3 y un máximo de 5 consejeros, que serán designados teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de la comisión. El Consejo de Administración designará a su presidente, siendo su secretario el del Consejo.

La comisión se reunirá cuantas veces sea convocada por acuerdo de la propia comisión o de su presidente y, al menos, trimestralmente. La comisión adoptará sus acuerdos por mayoría de votos de los consejeros que formen parte de la misma, siendo el del Presidente de calidad en caso de empate. Los acuerdos adoptados figuran en el correspondiente libro de actas, que está disponible para todos los miembros del Consejo de Administración.

La Comisión ha realizado el seguimiento periódico del Plan Estratégico aprobado por el Consejo de Administración, 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, así como el avance del nuevo Plan Estratégico.

Grandes Riesgos y Solvencia		
Nombre	Cargo	Categoría
DON VICENTE CONDOR LOPEZ	PRESIDENTE	Independiente
DON JESUS MAXIMO BUENO ARRESE	VOCAL	Dominical
DOÑA MARIA PILAR SEGURA BAS	VOCAL	Otro Externo
DON JESUS SOLCHAGA LOITEGUI	VOCAL	Independiente
DON JESUS TEJEL GIMÉNEZ	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	20,00
% de consejeros independientes	60,00
% de otros externos	20,00
Número de reuniones	13

Explique las funciones que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

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

Estará formada por un mínimo de 3 y un máximo de 5 consejeros, que no desempeñen funciones ejecutivas y posean conocimientos, capacidad y experiencia para entender y controlar la estrategia y la propensión al riesgo de la Entidad. Al menos un tercio de los miembros serán

independientes y en todo caso su Presidente. La Comisión adoptará sus acuerdos por mayoría de votos de los consejeros que formen parte de la misma, siendo el del Presidente de calidad en caso de empate.

Durante el ejercicio la Comisión ha conocido e informado al Consejo de Administración sobre el Marco de Apetito al Riesgo de la Entidad, los informes trimestrales de seguimiento del mismo, así como del informe anual de autoevaluación de capital y liquidez correspondiente al ejercicio 2019. Asimismo, la Comisión conoció e informó al Consejo sobre las propuestas de modificación de los Manuales de Políticas y Procedimientos de gestión de riesgos.

Nombramientos		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JESUS SOLCHAGA LOITEGUI	PRESIDENTE	Independiente
DON FELIX SANTIAGO LONGAS LAFUENTE	VOCAL	Independiente
DOÑA MARIA PILAR SEGURA BAS	VOCAL	Otro Externo
DOÑA GABRIELA GONZÁLEZ-BUENO LILLO	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	0,00
% de consejeros independientes	75,00
% de otros externos	25,00
Número de reuniones	2

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

La Comisión de Nombramientos tiene funciones de información al Consejo sobre propuestas de nombramientos. En particular le corresponde:

- Evaluar la idoneidad de los consejeros.
- Establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el consejo.
- Realizar, para la Junta, las propuestas de nombramiento, reelección o cese de consejeros independientes.
- Informar las propuestas de nombramiento y separación de altos directivos y personas con funciones clave y las condiciones básicas de sus contratos
- Examinar y organizar la sucesión del Presidente y del Consejero Delegado.

La Comisión estará formada por un mínimo de tres y un máximo de cinco consejeros no ejecutivos, dos de los cuales, al menos, deberán ser consejeros independientes. La comisión se reunirá cuantas veces sea convocada por acuerdo de la propia comisión y, como mínimo, una vez por trimestre. El Presidente (independiente en todo caso) tendrá voto de calidad en caso de empate.

Los acuerdos se llevarán en un libro de actas, disponible para todos los miembros del Consejo de Administración.

Durante el ejercicio la Comisión ha informado el nombramiento de nuevos consejeros así como el de los nuevos miembros del Comité de Dirección de la Entidad.

Retribuciones		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JESUS SOLCHAGA LOITEGUI	PRESIDENTE	Independiente
DON FELIX SANTIAGO LONGAS LAFUENTE	VOCAL	Independiente
DOÑA MARIA PILAR SEGURA BAS	VOCAL	Otro Externo
DOÑA GABRIELA GONZÁLEZ-BUENO LILLO	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	0,00
% de consejeros independientes	75,00
% de otros externos	25,00
Número de reuniones	1

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

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

La Comisión de Retribuciones estará formada por un mínimo de 3 y un máximo de 5 consejeros no ejecutivos, dos de los cuales, al menos, deberán ser consejeros independientes (y, en todo caso, su Presidente).

La comisión quedará válidamente constituida cuando concurran, presentes o representados, la mitad más uno de los consejeros. El Presidente tendrá voto de calidad en caso de empate. Los acuerdos, que se adoptarán por mayoría de los miembros de la comisión, se llevarán en un libro de actas, disponible para todos los miembros del Consejo de Administración.

Durante el ejercicio la Comisión ha informado, asesorado y formulado al Consejo de Administración las propuestas en materia de remuneraciones de los consejeros, de la alta dirección, y de las personas cuya actividad profesional incida de manera importante en el perfil de riesgo de la Entidad.

D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPO

D.1. Detalle las operaciones realizadas entre la entidad o entidades de su grupo, y los accionistas, socios cooperativistas, titulares de derechos dominicales o cualquier otro de naturaleza equivalente de la entidad:

Nombre o denominación social del accionista/socio significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación	Importe (miles de euros)
IBERCAJA BANCO, S.A.	FUNDACIÓN BANCARIA IBERCAJA	Contractual	Contratos de arrendamiento operativo	150
IBERCAJA BANCO, S.A.	FUNDACION BANCARIA IBERCAJA	Contractual	Prestación de servicios	143
FUNDACIÓN BANCARIA IBERCAJA	IBERCAJA BANCO	Contractual	Prestación de servicios	183
FUNDACIÓN BANCARIA IBERCAJA	IBERCAJA BANCO	Contractual	Contratos de arrendamiento operativo	677

El importe del resultado del ejercicio 2019 destinado a dividendos se repartió entre los socios atendiendo a su participación en el capital social.

D.2. Detalle las operaciones realizadas entre la entidad o entidades de su grupo, y los administradores o miembros del órgano de administración, o directivos de la entidad.

Nombre o denominación social de los administradores o directivos	Nombre o denominación social de la parte vinculada	Vínculo	Naturaleza de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos				

De conformidad con las instrucciones de la CNMV para la cumplimentación del informe, en cuanto a definiciones, criterios y tipo de agregación se estará a lo dispuesto en la Orden EHA/3050/2004, de 15 de septiembre, sobre la información de las operaciones vinculadas que deben suministrar las sociedades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales. En consecuencia, no se informan las operaciones entre sociedades o entidades del grupo que han sido objeto de eliminación en el proceso de elaboración de los estados financieros consolidados y formen parte del tráfico habitual de las sociedades o entidades en cuanto a su objeto y condiciones, ni aquellas que perteneciendo al giro o tráfico ordinario de la compañía, se han efectuado en condiciones normales de mercado y sean de escasa relevancia, entendiendo por tales aquellas cuya información no es necesaria para expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Entidad.

D.3. Detalle las operaciones intragrupo

Denominación social de la entidad de su grupo	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos		

Durante el ejercicio no se han realizado operaciones intragrupo relevantes.

D.4. Detalle los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses entre la entidad o su grupo, y sus consejeros o miembros del órgano de administración, o directivos.

Los consejeros tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para evitar incurrir en situaciones en las que sus intereses, sean por cuenta propia o ajena, puedan entrar en con?icto con el interés social y con sus deberes para con la Entidad, tal y como se establece en el artículo 33 del Reglamento del Consejo de Administración.

Los consejeros deben comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de con?icto, directo o indirecto, que ellos o personas a ellos vinculadas pudieran tener con el interés de la Sociedad o sociedades de su grupo, así como todos los puestos que desempeñen y las actividades que realicen en otras sociedades o entidades y, en general, de cualquier hecho o situación que pueda resultar relevante para su actuación como administrador de la Sociedad. Asimismo, los consejeros deben abstenerse de participar en la deliberación y votación de acuerdos o decisiones en las que el consejero o una persona vinculada al mismo (tal y como éstas se de?nen en el artículo 36 del Reglamento), tenga un con?icto de intereses, ya sea directo o indirecto.

Las situaciones de con?icto de intereses en que incurran los consejeros serían, en su caso, objeto de información en la memoria anual.

Adicionalmente, la Entidad cuenta con procedimientos internos para evitar la concesión de operaciones de crédito, aval o garantía sin la previa autorización de los órganos de gobierno competentes, en los términos establecidos en la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito.

E. SISTEMAS DE CONTROL Y GESTION DE RIESGOS

E.1. Explique el alcance del Sistema de Control y Gestión de Riesgos de la entidad:

La gestión de riesgos del Grupo se ordena a través del "Marco de Apetito al Riesgo" (en adelante RAF, de "Risk Appetite Framework"). El RAF de Ibercaja tiene como objetivo fundamental el establecimiento de un conjunto de principios, procedimientos, controles y sistemas mediante los cuales se de?ne, comunica y monitoriza el apetito al riesgo del Grupo, entendido como el nivel o per?l de riesgo que el Grupo Ibercaja está dispuesto a asumir y mantener, tanto por su tipología como por su cuantía, así como su nivel de tolerancia y debe orientarse a la consecución de los objetivos del plan estratégico, de acuerdo con las líneas de actuación establecidas en el mismo.

Adicionalmente, el Grupo 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.

El Marco de Apetito al Riesgo es consistente con la plani?cación de capital y liquidez de Pilar II de Basilea, cuyo objetivo es asegurar la adecuada relación entre el per?l de riesgos de la Entidad y los recursos propios que efectivamente mantiene. La Entidad lleva a cabo un proceso recurrente de auto-evaluación de capital y liquidez a través de la identi?cación, medición y agregación de riesgos, determina el capital y liquidez necesarios para cubrirlos, plani?ca el capital y liquidez a medio plazo y establece el objetivo de recursos propios y liquidez que le permita mantener una holgura adecuada sobre los requerimientos mínimos legales y las directrices supervisoras.

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 ?nanciero europeo así como de su entorno de control. El "Proceso de Evaluación y Revisión Supervisora" (SREP) se con?gura 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 cuenta con 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 ? nanciera y viabilidad del Grupo, si se produce una situación de estrés severo.

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

El Sistema de Gestión de Riesgos funciona de forma integral, continua, consolidando dicha gestión por área de negocio, zonas geográ?cas y ?liales a nivel corporativo.

E.2. Identifique los órganos de la entidad responsables de la elaboración y ejecución del Sistema de Control y Gestión de Riesgos:

La Entidad cuenta con una estructura organizativa robusta que permite asegurar una e?caz 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 identi?cados.
- 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 e?cacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, revisando periódicamente los mismos, para que los principales riesgos se identi?quen, gestionen y den a conocer adecuadamente.

Por otra parte, se han constituido los siguientes Comités Ejecutivos con la participación de la Alta Dirección de la Entidad:

El Comité Global de Riesgos está encargado de de?nir y efectuar el seguimiento de las estrategias y 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, analizar el cumplimiento de los niveles de tolerancia establecidos así como realizar la plani?cación del capital a medio plazo del Grupo.

Entre las funciones del Comité de Auditoría está la de conocer el Plan Operativo anual de la función de Auditoría Interna que se presenta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, ser informado periódicamente de los resultados de los informes de auditoría interna e impulsar la implantación de las recomendaciones de mejora propuestas para mitigar las debilidades observadas.

El esquema organizativo dota a la Entidad de una estructura global de gobierno y gestión del riesgo, alineada con las tendencias del mercado y proporcional a la complejidad del negocio del Grupo Ibercaja, con tres líneas de defensa (gestión, control y auditoría). Asimismo, dicha estructura permite garantizar la homogeneidad de políticas y el control del riesgo en Ibercaja y en todas las sociedades integradas en su Grupo.

E.3. Señale los principales riesgos que pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio:

Los riesgos materiales del Grupo Ibercaja considerados dentro del Marco de Apetito al Riesgo, tanto ?nancieros como no ?nancieros, son los siguientes:

• Riesgo de negocio y rentabilidad: Posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de no generar un volumen de negocio su?cientemente rentable como para cubrir los costes incurridos.
• 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 de concentración: Posibilidad de sufrir pérdidas originadas por una posición o grupo de posiciones determinadas, su?cientemente importantes en relación con el capital, los activos totales o el nivel de riesgo general, que puedan poner en peligro la solidez de la Entidad.
• Riesgo 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 ?nanciero o el valor 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 ?nancieras 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 su?cientes para hacer frente a las obligaciones de pago.
• Riesgo reputacional y de cumplimiento: Riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida ?nanciera signi?cativa, o de reputación 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 ?nancieras; este riesgo es consustancial a dichas actividades, por el hecho de estar altamente reguladas y sujetas a supervisión continua por las autoridades.

E.4. Identifique si la entidad cuenta con niveles de tolerancia al riesgo:

Como se ha mencionado en el apartado E.1, la gestión de riesgos del Grupo se ordena a través del "Marco de Apetito al Riesgo", cuyo objetivo fundamental es el establecimiento de un conjunto de principios, procedimientos, controles y sistemas mediante los cuales se de?ne, comunica y monitoriza el apetito al riesgo del Grupo, entendido como el nivel o per?l de riesgo que el Grupo Ibercaja está dispuesto a asumir y mantener, tanto por su tipología como por su cuantía, así como su nivel de tolerancia y debe orientarse a la consecución de los objetivos del plan estratégico, de acuerdo con las líneas de actuación establecidas en el mismo.

El objetivo en la gestión de los diferentes riesgos es la consecución de un per?l de riesgo que se encuentre dentro del nivel de apetito deseado, de?nido a partir de los límites establecidos, llevándose a cabo aquellas medidas de gestión que se consideren más adecuadas para conseguirlo.

El RAF contiene la declaración del apetito al riesgo, los límites de riesgo y las funciones y responsabilidades de los diferentes órganos de gobierno y gestión que supervisan la implementación y realizan la monitorización del mismo.

El Marco de Apetito al Riesgo de?nido por el Grupo Ibercaja se caracteriza por:

• Estar alineado con el plan estratégico y la plani?cación de capital.
• Estar integrado en la cultura de riesgo de la entidad, contando con la involucración de todos los niveles de responsabilidad de la misma.
• Ser ?exible, capaz de adaptarse a cambios en los negocios y en las condiciones de mercado, por lo que debe ser objeto de revisión periódica, con periodicidad mínima anual.
• Estar vinculado con los sistemas de gestión de la información.

El RAF tiene una visión global del Grupo consolidado, y considera todos los riesgos que afectan al desarrollo de la actividad del Grupo y a la consecución de sus objetivos negocio, descritos en el apartado E.3.

El Marco de Apetito al Riesgo del Grupo Ibercaja está basado en principios estratégicos, de gobierno corporativo y de gestión de riesgos que integrados constituyen la Declaración de Apetito al Riesgo del Grupo.

E.5. Indique qué riesgos se han materializado durante el ejercicio:

Los riesgos que afectan al Grupo, descritos en el apartado E.3, son inherentes a la actividad ?nanciera desarrollada por la Entidad. Durante el ejercicio 2020 no se han producido eventos materiales que hayan afectado signi?cativamente al per?l de riesgo de la Entidad.

En el ámbito de los riesgos ?nancieros, cabe destacar la continuidad del actual escenario de tipos de interés bajos, que afecta negativamente a los márgenes comerciales y la rentabilidad, si bien la capacidad de la Entidad de generar valor a medio y largo plazo es elevada.

Durante 2020, la Entidad ha implementado todas aquellas medidas de apoyo a la financiación de sus clientes en el contexto de la crisis sanitaria originada por la pandemia Covid-19 establecidas por las autoridades económicas y a nivel sectorial (moratorias y líneas de financiación con aval de ICO). No es descartable un futuro deterioro de la calidad de las inversiones crediticias de la Entidad como consecuencia de la traslación de la mencionada crisis a un elevado porcentaje de sectores económicos.

En este sentido, la Entidad ha llevado a cabo un importante reforzamiento de las actividades de seguimiento y control del riesgo de crédito y ha anticipado este posible impacto constituyendo provisiones durante 2020 con el objetivo de mitigar un repentino deterioro en los años siguientes.

E.6. Explique los planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos de la entidad, así como los procedimientos seguidos por la compañía para asegurar que el consejo de administración da respuesta a los nuevos desafíos que se presentan:

Para cada una de las métricas consideradas en el Marco de Apetito al Riesgo se han de?nido los umbrales que permiten situar el per?l de riesgo en los siguientes estados:

- Cumplimiento: se corresponde con el nivel de riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir conforme a los objetivos estratégicos y de negocio. Se identí?ca 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 per?l de riesgo se está desviando signi?cativamente de los niveles de tolerancia, y por tanto requiere de una monitorización adicional.

- Incumplimiento: límite a partir del cual se entra en situación de incumplimiento y se desencadena la activación de planes o medidas de acción especí?cos.

El Comité Global de Riesgos es el órgano de gestión y control encargado de establecer un plan 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 con periodicidad inferior si se considera necesario).

Los planes de acción a llevar a cabo consistirán en alguna de las siguientes actuaciones:

- Propuesta de medidas dirigidas a minorar 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.

F. SISTEMAS INTERNOS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE EMISIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)

Describa los mecanismos que componen los sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF) de su entidad.

F.1. Entorno de control de la entidad.

Informe, señalando sus principales características de, al menos:

F.1.1 Qué órganos y/o funciones son los responsables de: (i) la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF; (ii) su implantación; y (iii) su supervisión.

El Consejo de Administración de la Entidad y la Alta Dirección son conscientes de la importancia que tiene garantizar a los inversores la fiabilidad de la información financiera publicada al mercado, por lo que están plenamente involucrados en el desarrollo del SCIIF.

El Consejo de Administración ejerce la responsabilidad del establecimiento y supervisión de los sistemas de información y control de riesgos, como queda formalmente recogido en su Reglamento, englobando esta responsabilidad al propio SCIIF.

El citado Reglamento del Consejo establece, como función indelegable de éste, "conocer y supervisar los procedimientos que garanticen la calidad e integridad de la información, así como los informes que al efecto pueda someterle la Comisión de Auditoría y Cumplimiento; formular, previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, las cuentas anuales individuales y consolidadas, así como la propuesta de aplicación del resultado de la Sociedad; aprobar, previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, el Informe de Autoevaluación de capital, acordando su remisión al Banco de España; aprobar el Informe Bancario Anual previsto en la normativa de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito vigente en cada momento; conocer del contenido del Informe con relevancia prudencial, previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, sobre la información no cubierta por la auditoría de cuentas anuales y aprobar y acordar la remisión a la CNMV del informe financiero semestral".

La Sociedad dispone de una Política de Divulgación de la Información Financiera, aprobada el 1 de marzo de 2019 por el Consejo de Administración, que recoge las actuaciones y procedimientos que favorecen una mayor transparencia, con el objetivo último de velar para que la información financiera divulgada sea clara, relevante, fiable y comparable, en el sentido de lo establecido por la Norma séptima de la Circular 4/2017 de Banco de España, así como en el marco conceptual de las NIIF.

Por otro lado, la Alta Dirección ha asumido la responsabilidad del diseño e implementación del SCIIF a través de la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión en la medida en que ésta centraliza la realización de la gran mayoría de las actividades encaminadas a conseguir un adecuado funcionamiento del SCIIF.

Por último, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de acuerdo al Reglamento del Consejo de Administración, tiene delegadas las siguientes responsabilidades básicas en relación con los sistemas de información, control interno e información financiera:

- Sobre los sistemas de información y control interno, "comprobar la adecuación e integridad de los sistemas internos de control; supervisar la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, revisando periódicamente los mismos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente y discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno que en su caso se detecten en el desarrollo de la auditoría."

- Sobre la información financiera, "conocer y supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, así como su integridad, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables; revisar las cuentas de la Sociedad, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la Dirección; revisar la información financiera periódica que deba suministrar el Consejo a los mercados y sus órganos de supervisión, y en particular, la información no cubierta por la auditoría de cuentas anuales contenida en la Información con relevancia prudencial; conocer y supervisar la elaboración de la información financiera regulada que la Sociedad deba hacer pública periódicamente y asegurarse de que las cuentas intermedias se formulan con los mismos criterios contables que las anuales y, a tal fin, considerar la procedencia de una revisión limitada del auditor externo".

F.1.2 Si existen, especialmente en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera, los siguientes elementos:

- Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad:

La Comisión de Nombramientos, conforme a lo que establece el Reglamento del Consejo de Administración, asiste al Consejo en sus funciones de nombramientos, reelección y cese de los Consejeros y Alta Dirección.

La Dirección de Organización de Ibercaja Banco es la responsable de velar por una estructura organizativa eficiente en la Entidad, definiendo la más productiva distribución de funciones y medios, tal y como consta entre las funciones asignadas a la misma, y contribuir, mediante la definición de funciones, medios y responsabilidades, a un adecuado funcionamiento del sistema de control interno respecto a la elaboración de la información financiera.

Adicionalmente, la Dirección de Área de Recursos Humanos, a través de la Unidad de Desarrollo del Talento, es la responsable de establecer las competencias propias de cada puesto en el marco de las funciones asignadas a cada Unidad, así como determinar la dependencia funcional y jerárquica que coherentemente proceda, en coordinación con la Dirección implicada.

La actual estructura directiva y la definición de sus funciones principales han sido aprobadas por el Consejo de Administración de Ibercaja, previa propuesta por parte del Consejero Delegado. A su vez, cada Dirección junto a la Dirección de Organización han definido la estructura de su propia área en Unidades o Departamentos concretando sus funciones asociadas y quedando ratificadas por el Consejero Delegado.

Esta estructura está a disposición de todos los empleados en la Normativa recogida en la intranet de la Entidad y se encuentra sujeta a revisiones ante cualquier cambio organizativo que se plantee. Respecto al proceso de elaboración de la información financiera, éste es realizado desde la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión, que engloba las Unidades de Contabilidad General, Planificación y Análisis de Gestión, Gobierno y Calidad del Dato, Información y Analítica Corporativa y Atención a Supervisores y Soporte Regulatorio. La Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión, y especialmente su Unidad de Contabilidad General, es la responsable del proceso de la contabilidad general de Ibercaja y de la consolidación contable del Grupo, en tanto que la contabilidad está descentralizada en las filiales, siendo éstas responsables de la gestión y elaboración de su contabilidad individual bajo las directrices emitidas desde la matriz.

Son los responsables de la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión los que realizan la definición de las líneas de responsabilidad y autoridad y asignan las tareas y funciones para cada puesto de trabajo, siempre bajo criterios de eficiencia y eficacia y velando por una adecuada segregación de tareas en este proceso, así como garantizando la continuidad en el ejercicio de dichas tareas y funciones.

Adicionalmente, cabe destacar que en este ejercicio 2020, caracterizado por la crisis sanitaria provocada por el Covid-19, la Entidad, como servicio esencial, ha tratado en todo momento de garantizar la continuidad de su actividad, en especial tras la aprobación el 14 de marzo del Real Decreto 463/2020, por el que la Entidad puso en marcha diversas actuaciones y protocolos en el marco de su estrategia de Continuidad. Se activaron los órganos que intervienen en el Plan de Continuidad de Negocio, así como el Plan de Contingencia de la Pandemia para logar el mayor aislamiento posible del personal y mantener las funciones críticas de la Entidad, entre ellas el entorno de control. Por todo ello, el correcto funcionamiento del SCIIF no se ha visto alterado por esta crisis económica gracias a las medidas adoptadas (como el teletrabajo, la rotación de plantilla y la disposición de medios técnicos adecuados y suficientes a los empleados).

- Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones:

Las Normas de Conducta y Ética Profesional se encuentran recogidas en Normativa y son difundidas periódicamente para general conocimiento de la plantilla a través de distintos canales. Los empleados de Ibercaja Banco deben asumir estas Normas, no sólo como una obligación impuesta, sino como una actitud en el trabajo diario, como parte de la cultura, valores y formas de actuar de la Entidad.

El objetivo es dar a conocer aspectos relacionados con la integridad y ética profesional, el tratamiento de la información, protección de datos de carácter personal, normativa sobre mercado de valores, prevención de blanqueo de capitales y otras que resulten de aplicación como Entidad Financiera, para lo que Ibercaja facilita, a través de distintos canales, la información y formación necesarias.

Adicionalmente, en el boletín mensual "RRHH Informa" se comunican las modificaciones en las Normas de Conducta y Ética Profesional.

La Entidad dispone de un Memorándum de Normas de Conducta y Seguridad Operativa, que contiene un resumen de las normas, actuaciones y criterios que deben tenerse en cuenta, dirigido a todos los empleados. En particular, se hace hincapié en la importancia de la introducción correcta de la información en los sistemas automatizados ya que afecta a la fiabilidad y garantía de los procesos desarrollados con posterioridad, particularmente en la concesión de operaciones de riesgo. Este documento está disponible en la intranet de la Entidad.

Por otro lado, la Entidad dispone de un Código Ético que contiene los principios que rigen el comportamiento de los empleados de la Entidad, compromisos que trasladan los valores corporativos al ejercicio diario de sus responsabilidades. Asimismo, y para facilitar las comunicaciones sobre

posibles conductas irregulares en materia de ética, así como plantear dudas acerca de la interpretación del Código Ético, se ha habilitado un canal de comunicación independiente, autónomo y confidencial, que está a disposición de todo el personal.

Finalmente, el Estatuto de Auditoría Interna del Grupo incluye las normas de ética aplicables a la función de Auditoría Interna que son conocidas y aceptadas por todo el personal de Auditoría Interna.

- Canal de denuncias, que permita la comunicación al comité de auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando, en su caso, si éste es de naturaleza confidencial:

Además del canal de comunicación relativo al código ético, todos los empleados del Ibercaja Banco, a través de la intranet, disponen de un "Canal de comunicación de prevención de Riesgos Penales" para informar, mediante correo electrónico, a la Unidad de Cumplimiento Normativo de posibles riesgos e incumplimientos de la normativa penal, incluidos los de naturaleza financiera y contable, que puedan producirse en el seno de la organización en el desarrollo de sus actividades.

La Dirección de Cumplimiento Normativo mantiene un registro informatizado de todas las denuncias recibidas y tramita las mismas conforme a lo previsto en el modelo de prevención y gestión de riesgos penales, garantizando en todo momento la confidencialidad del denunciante.

La Dirección de Cumplimiento Normativo emite periódicamente un informe dirigido a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, en el que se incluye, en su caso, información sobre las denuncias recibidas y el resultado de las mismas. Adicionalmente, al menos una vez al año se informa al Consejo de Administración de las actuaciones realizadas en este ámbito.

- Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos:

La Entidad cuenta con un Plan de Formación anual, el cual se diseña de acuerdo con la categoría profesional y la Dirección/Unidad al que pertenece el personal. Estas acciones formativas se imparten, por personal externo e interno, tanto por vía online como por actuaciones presenciales.

Asimismo, dispone de mecanismos que le permiten asegurar que el personal involucrado de manera directa en la elaboración y preparación de la información financiera, así como en su supervisión, cuenta con la capacitación y competencia profesional necesarias para el ejercicio de sus funciones. En este sentido, los empleados están permanentemente informados de los requisitos normativos vigentes y cuentan con la capacitación suficiente para el desempeño eficiente de sus tareas y funciones.

Son los responsables de cada Unidad y Dirección los encargados de identificar las necesidades de formación y de gestionar la realización de las acciones formativas necesarias, en colaboración con la Dirección de Área de Personas a través de la Unidad de Desarrollo del Talento, llevando el correspondiente registro de la formación impartida.

Las actualizaciones técnicas son recibidas puntualmente en la Unidad de Contabilidad General por parte del Departamento de Información Financiera del Banco de España y a su vez se reciben por otros canales como la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA). Adicionalmente, se reciben alertas de distintas Firmas de Servicios profesionales con actualizaciones técnicas.

Se cuenta con la plataforma e-learning Paraninfo, un espacio virtual de aprendizaje donde se albergan cursos y otros recursos formativos de muy diversa índole dirigidos a toda la plantilla que permite adquirir conocimientos en ámbitos fundamentales para el desarrollo de su actividad: habilidades, productos y servicios, normativa financiera, negocio bancario, plataforma financiera, etc.

La formación que, en materia contable, auditoría, control interno y gestión de riesgos, ha sido impartida a lo largo de 2020 ha estado centrada en la celebración de sesiones formativas internas a nivel departamental, que han versado sobre control interno, gestión de riesgos y, especialmente, las novedades legislativas en materia contable y de auditoría que han tenido lugar y de los impactos que han supuesto en el ejercicio habitual de las funciones.

Respecto a formación externa, ésta fundamentalmente se dirige a nuevas incorporaciones de empleados mediante la asistencia a cursos contables proporcionados por CECA, así como a cubrir necesidades específicas en materia de formación que hayan sido identificadas y que se materializan en jornadas o reuniones con consultores o reguladores.

Cabe destacar que en el ejercicio 2020, fruto de la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19, la formación impartida desde marzo se ha realizado de manera telemática.

F.2. Evaluación de riesgos de la información financiera.

Informe, al menos, de:

F.2.1 Cuáles son las principales características del proceso de identificación de riesgos, incluyendo los de error o fraude, en cuanto a:.

- Si el proceso existe y está documentado:

Ibercaja cuenta con un procedimiento para la identificación de las áreas o epígrafes de los estados financieros materiales y procesos críticos de gestión relevantes que contempla los potenciales impactos de los riesgos de error y fraude que afectan de forma significativa a la información financiera del Grupo.

El citado procedimiento fue recogido en la Política de identificación de procesos y áreas relevantes y riesgos asociados, cuya responsabilidad de ejecución recae en la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión, mientras que su supervisión y aprobación corresponde a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y al Consejo de Administración, respectivamente. Dicha Política fue revisada durante la actualización del marco general del SCIIF llevada a cabo durante el ejercicio 2019 y ha sido aprobada en el ejercicio 2020. Asimismo, en esta Política se establece una periodicidad de revisión mínima anual y siempre que se produzcan cambios normativos y procedimentales que incidan en la vigencia de sus contenidos.

- Si el proceso cubre la totalidad de objetivos de la información financiera, (existencia y ocurrencia; integridad; valoración; presentación, desglose y comparabilidad; y derechos y obligaciones), si se actualiza y con qué frecuencia:

El procedimiento ha sido diseñado teniendo en cuenta la totalidad de los objetivos de la información financiera contemplados en el Documento de Control Interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas emitido por la CNMV (existencia, integridad, valoración, presentación y desglose y derechos y obligaciones).

La periodicidad de aplicación de este procedimiento se prevé, como mínimo anual, utilizando la información financiera más reciente. Además, esta evaluación de riesgos también se llevará a cabo siempre y cuando surjan circunstancias no identificadas previamente que pongan de manifiesto posibles errores en la información financiera o cuando se produzcan cambios sustanciales en las operaciones que puedan dar lugar a la identificación de nuevos riesgos.

- La existencia de un proceso de identificación del perímetro de consolidación, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la posible existencia de estructuras societarias complejas, entidades instrumentales o de propósito especial:

En este sentido y respecto a las fuentes de información utilizadas para aplicar el procedimiento, se tienen en cuenta eventuales cambios en la estructura del Grupo tales como modificaciones en el perímetro de consolidación o en las líneas de negocio, u otros hechos relevantes ocurridos, entre otros aspectos. De este modo, Ibercaja cuenta con un procedimiento específico para la revisión del perímetro de consolidación realizado desde la Unidad de Contabilidad General.

Los posibles riesgos relativos a la correcta identificación del perímetro de consolidación se encuentran documentados en los definidos procedimientos de Cierre contable y Preparación de los estados financieros consolidados, los cuales conforman dos de los cinco procesos transversales del Banco.

- Si el proceso tiene en cuenta los efectos de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, fiscales, reputacionales, medioambientales, etc.) en la medida que afecten a los estados financieros:

Los criterios a seguir para toda la tipología de riesgos a identificar y que están incluidos en el diseño del procedimiento son tanto cuantitativos (saldo y granularidad) como cualitativos (grado de automatización de los procesos, estandarización de las operaciones, nivel de complejidad contable, cambios con respecto al ejercicio precedente, debilidades de control identificadas, etc.). Además de considerar la identificación los riesgos de error y fraude sobre la información financiera publicada, también tiene en cuenta el efecto de otras tipologías de riesgos, como son los de carácter operativo, tecnológico, financiero, legal, fiscal, reputacional o medioambiental.

Este proceso de evaluación cubre la totalidad de objetivos de la información financiera: (i) existencia y ocurrencia; (ii) integridad; (iii) valoración; (iv) presentación; (v) y derechos y obligaciones; y tiene en consideración en efecto otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, fiscales, reputacionales, medioambientales, etc.).

- Qué órgano de gobierno de la entidad supervisa el proceso:

El Reglamento del Consejo de Administración establece, entre sus funciones, definir y revisar, al menos con carácter anual, y previo informe de la Comisión de Estrategia, la estructura del Grupo de sociedades de la que el Banco sea entidad dominante.

Asimismo, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento debe revisar la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y tiene la responsabilidad de informar al Consejo de Administración, como se recoge en el Reglamento de este órgano de gobierno, sobre la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia del Grupo Ibercaja Banco.

A través del procedimiento indicado, durante el ejercicio 2020 Ibercaja ha actualizado el proceso de identificación de las transacciones, áreas y procesos que son relevantes en la generación de la información financiera en el Grupo con el fin de identificar los riesgos de error que les afectan.

F.3. **Actividades de control.**

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

F.3.1 Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIIF, a publicar en los mercados de valores, indicando sus responsables, así como de documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles (incluyendo los relativos a riesgo de fraude) de los distintos tipos de transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes

Tal y como se ha puesto de manifiesto en el apartado F.1.1 anterior, en la Política de Divulgación de la Información Financiera se recoge el detalle de la información financiera a publicar a los mercados, sus características dentro del entorno de control, así como los responsables de su elaboración, revisión, aprobación y difusión a organismos supervisores o al mercado.

La generación, elaboración y revisión de la información financiera se lleva a cabo desde la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión, que recaba del resto de Áreas de la Entidad la colaboración necesaria para obtener el nivel de detalle de dicha información que se considera adecuado.

El perfil profesional de las personas que intervienen en el procedimiento de revisión y autorización de la información financiera es adecuado, con amplios conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y/o gestión de riesgos. Por otra parte, los medios técnicos y los sistemas de información garantizan, mediante el establecimiento de mecanismos de control, la fiabilidad e integridad de la información financiera.

La Entidad tiene establecidos mecanismos de control y supervisión a distintos niveles de la información que se elabora y se sustenta en tres líneas defensivas:

a) Una 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).

b) Una segunda línea centralizada e independiente de control.

Con la misión de supervisar el ejercicio de los controles primarios, ejercer controles financieros, operativos y de gestión especializados, cuenta con sistemas que garantizan: operaciones eficaces y eficientes, un control adecuado de los riesgos, una conducta empresarial prudente, la fiabilidad de la información financiera y no financiera comunicada o divulgada (interna y externamente), así como el cumplimiento de las leyes, normativas, requisitos de los supervisores y las políticas y procedimientos internos de la Entidad. Estos sistemas abarcan toda la organización, incluidas las actividades de todas las unidades de negocio, de apoyo y de control.

c) Una Unidad de Auditoría Interna

Como tercera línea defensiva que se encarga de realizar una revisión independiente de las dos primeras «líneas defensivas».

Todo ello con la participación de los Órganos de Gobierno y de la Alta Dirección.

Ibercaja cuenta con diferentes actividades de control encaminadas a mitigar los riesgos de incurrir en errores, omisiones o fraudes que puedan afectar a la fiabilidad de la información financiera y que han sido identificados de acuerdo al proceso anteriormente explicado.

En concreto y respecto a las áreas y los procesos con riesgo material detectados, incluyendo los de error y fraude, Ibercaja ha desarrollado una documentación homogénea de los mismos, estando formada por:

- La descripción de las actividades relacionadas con el proceso desde su inicio, indicando las particularidades que puede contener un determinado producto u operativa.

- La matriz de riesgos y controles, que recoge los riesgos relevantes con impacto material en los estados financieros de la Entidad y su asociación con los controles que los mitigan, así como el conjunto de evidencias en que se materializa su aplicación. Entre los controles pueden identificarse aquellos que son considerados clave en el proceso y que, en todo caso, aseguran el adecuado registro, valoración, presentación y desglose de las transacciones en la información financiera.

Los documentos permiten visualizar de forma rápida y clara en qué parte de los procesos se han localizado los riesgos y controles clave. Por su parte, las matrices de riesgo ayudan a detectar los riesgos que afectan a cada uno de los objetivos de la información financiera, los controles mitigantes de los mismos, así como las características de éstos, los responsables del control, la frecuencia y la evidencia asociada.

Adicionalmente, la Entidad durante los ejercicios 2019 y 2020 ha trabajado en la implementación de una herramienta de gestión de riesgos del SCIIF que facilitará el control y seguimiento del sistema y dará cobertura a la gestión del mapa de procesos, riesgos y controles definidos, así como al procedimiento de certificación ascendente de controles. A cierre del ejercicio 2020, la herramienta se encuentra plenamente operativa y recoge todos los procesos y riesgos relevantes, así como los controles y evidencias de los mismos, identificados en los documentos mencionados anteriormente.

A continuación, detallamos los procesos significativos (distinguiendo entre áreas de negocio y procesos de negocio de transversales) asociados a las áreas financieras de la Entidad para las que se dispone de la documentación mencionada anteriormente.

Procesos Transversales

- Los Procesos de Cierre contable y de Preparación de los estados financieros consolidados. El Grupo cuenta con procedimientos específicos de cierre contable, recayendo esta responsabilidad en cada una de las filiales del mismo, si bien es la Unidad de Contabilidad General la que realiza, a partir de esa información, la información consolidada.

- El Proceso de Emisión de juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes, versando, entre otros, sobre la valoración del fondo de comercio, la vida útil del activo material y el activo inmaterial, la valoración de determinados activos financieros (activos ilíquidos), las pérdidas por deterioro de activos materiales e inmateriales, las valoraciones de activos adjudicados o el cálculo de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo.

- Los Controles generales informáticos establecidos en el Grupo a nivel de organización del departamento de Tecnología y Sistemas, seguridad física, seguridad lógica, mantenimiento y desarrollo.

- El Proceso de Requerimientos y cómputo de recursos propios describe las distintas fases y tareas realizadas por distintas áreas de la Entidad para dar cumplimiento al Reglamento (UE) N° 575 / 2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n° 648/2012.

Áreas de Negocio

- Concesión, registro y rendimiento de inversiones crediticias.
- Concesión, registro y rendimiento de inversiones crediticias relacionadas con préstamos sindicados.
- Clasificación y estimación del deterioro de inversiones crediticias.
- Inversión, registro y valoración valores representativos de deuda, depósitos, repos y capital (renta fija y renta variable).
- Inversión, registro y valoración de Sociedades Participadas, Asociadas y Multigrupo.
- Inversión, registro y valoración instrumentos derivados (negociación y coberturas) - contrapartes profesionales y clientela.
- Registro y valoración activos adjudicados en pago de deudas.
- Reconocimiento, registro y coste depósitos clientela - Financiación minorista.
- Reconocimiento, registro y coste emisiones corporativas - Financiación mayorista.
- Actividad aseguradora - pasivos por contratos de seguros.
- Estimación compromisos por pensiones – compromisos post-empleo con empleados.
- Estimación provisiones por impuestos - área fiscal.
- Estimación otras provisiones - área legal.
- Registro de los ingresos por comisiones.

En términos generales, la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión se encarga de establecer las políticas contables aplicables a nuevas transacciones conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente. Respecto a los juicios críticos en relación con la aplicación de políticas contables y estimaciones relevantes, esta Dirección establece los criterios a aplicar dentro del marco normativo. La aplicación de dichos criterios puede llevarse a cabo directamente por las Unidades (con supervisión) o por Órganos Colegiados en los que está presente la Alta Dirección (Comités).

F.3.2 Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información (entre otras, sobre seguridad de acceso, control de cambios, operación de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones) que soporten los procesos relevantes de la entidad en relación a la elaboración y publicación de la información financiera.

La Entidad dispone de un Procedimiento de Controles generales informáticos con su correspondiente matriz de riesgos y controles donde se detallan los riesgos y controles referentes a gobernanza, estrategia y externalización de servicios de la Dirección de Tecnología y Sistemas; gestión de los proyectos, operaciones y cambios de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC); integridad y seguridad de la información y gestión de la continuidad del negocio.

La Dirección de Tecnología y Sistemas y, en concreto, la Unidad de Provisión de Servicios Tecnológicos tiene como competencia el soporte y mantenimiento del sistema operativo, comunicaciones y administración de datos, estando entre sus funciones el estudio de los sistemas y normas que permitan un correcto grado de protección y recuperación de los datos y programas, asegurando el cumplimiento de la normativa y medidas de seguridad legalmente exigibles. Por su parte, la Unidad de Gestión y Control de Seguridad de la Información es la responsable de proponer las medidas de seguridad de la información y su política de aplicación y de mantener un contacto proactivo con el sector para disponer de la suficiente información relativa a los avances tecnológicos y de cumplimiento normativo en materia de Seguridad en los Sistemas de Información y su aplicación en el Grupo Ibercaja.

Ibercaja dispone, en la Normativa recogida en la intranet, de una serie de normas y códigos de buenas prácticas de cara al usuario final. Además, ha definido políticas y procedimientos globales que sean homogéneos relativos a la seguridad requerida en los sistemas de información implicados en la elaboración de la información financiera, entre ella, seguridad física y lógica, seguridad en el procesamiento de datos y seguridad de usuario final.

Los servidores de información están alojados en los centros de proceso central y de respaldo, teniendo acceso únicamente el personal autorizado de la Entidad (generalmente explotación) y de las compañías subcontratadas.

El Grupo dispone de un Plan de Continuidad de Negocio para las áreas involucradas en el proceso de elaboración y envío de información financiera. El mismo cubre los sistemas de información existentes en la matriz, donde fundamentalmente se lleva a cabo el proceso de elaboración de la información financiera.

Por último, el Grupo cuenta con mecanismos que aseguran la realización diaria de una copia de seguridad de los entornos críticos; con el fin de mejorar los mismos, incorporando procedimientos de prueba formal de recuperación de la información.

Finalmente, la Dirección de Auditoría Interna, a través de la Unidad de Auditoría de Procesos Informáticos, tiene entre sus funciones revisar los procesos informáticos y los sistemas de información del Grupo, analizar y revisar sistemáticamente los controles tecnológicos implantados, así como realizar propuestas de ampliación y/o mejora.

F.3.3 Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aquellos aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros.

El Grupo ha externalizado en terceros ciertas funciones, no muy significativas, que afectan al proceso de elaboración de la información financiera a través de la obtención de determinadas valoraciones, cálculos y estimaciones utilizadas en la generación de los estados financieros individuales y consolidados que se publican en los mercados de valores.

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, es competencia indelegable del Consejo aprobar y revisar la política de outsourcing (externalización de servicios).

Actualmente la política contempla procedimientos de supervisión y revisión tanto de las actividades subcontratadas a terceros como de los cálculos o valoraciones realizadas por expertos independientes que son relevantes en el proceso de generación de la información financiera, los cuales se encuentran en proceso de revisión y formalización dentro del marco de definición del SCIIF con el objeto de cumplir con las especificaciones de éste y con las mejores prácticas del mercado.

De este modo, los procedimientos diseñados concretan los siguientes aspectos:

- Designación formal de los responsables de llevar a cabo las distintas acciones.
- Análisis previo a la contratación, existiendo un proceso formalizado desde el momento en que surge la necesidad de externalizar un servicio o contar con un experto independiente, en el que se analizan diferentes propuestas y donde están definidos los responsables que deben aprobar la formalización de la relación contractual.
- Supervisión y revisión de la información generada o del servicio proporcionado:

- Para actividades subcontratadas: solicitud de reportes periódicos: obligatoriedad de ser auditados por terceros; revisión periódica de la capacitación y acreditación del experto externo. En aquellos casos en los que la relevancia del servicio externalizado respecto a la información

financiera sea elevada, solicitud de informes a terceros independientes sobre las actividades de control desarrolladas por la sociedad que presta el servicio.
-- Para valoraciones realizadas por expertos externos: controles de revisión sobre la validez de la información proporcionada; revisión periódica de la capacitación y acreditación del experto.

En el ejercicio 2020, las actividades encomendadas a terceros relacionadas con valoraciones y cálculos de expertos independientes han tenido relación con:

-- Cálculo de estudios actuariales de los compromisos asumidos con los empleados.
-- Tasaciones de inmuebles adjudicados y de inmuebles que actúan como garantía en las operaciones de la cartera crediticia de la Sociedad.
- Determinados servicios de asesoramiento Fiscal y Legal.
- Valoración del Grupo Ibercaja.

F.4. **Información y comunicación.**

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

F.4.1 Una función específica encargada de definir, mantener actualizadas las políticas contables (área o departamento de políticas contables) y resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación, manteniendo una comunicación fluida con los responsables de las operaciones en la organización, así como un manual de políticas contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera la entidad.

La Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión, a través de la Unidad de Contabilidad General es la responsable de definir, revisar y actualizar los procedimientos que en materia contable deban de implantarse en la Entidad y en las distintas empresas del Grupo, requiriendo la colaboración de Dirección de Auditoría Interna y de Secretaría General y Dirección de Control (Dirección de Cumplimiento Normativo) en lo que se refiera a aspectos legales, para asegurar el riguroso cumplimiento de la Normativa. Esta función de analizar la normativa contable valorando y proponiendo las acciones de implantación o adecuación que sean necesarias, queda garantizada con los recursos atribuidos actualmente a esta Unidad, teniendo en cuenta la dimensión de la Sociedad y del Grupo.

Por otro lado, Ibercaja no cuenta con un único Manual de Políticas Contables, sino que el conjunto de sus políticas contables se compone de las Normas internacionales de información financiera (NIIF), de la circular del Banco de España (Circular 4/2017), de las políticas cuyo desarrollo exige la propia normativa vigente, así como de las específicas que ha elaborado la Entidad. En función de la relevancia del contenido de las normas contables, se establece el nivel de aprobación necesario, pasando desde el Consejo de Administración hasta el Jefe de Contabilidad General. No obstante, en el contexto de actualización del marco general del SCIIF que se ha llevado a cabo durante los ejercicios 2019 y 2020, se ha comenzado a elaborar un Manual de Políticas Contables, el cual se espera que sea aprobado por el Consejo de Administración durante el ejercicio 2021.

Adicionalmente, desde la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión se resuelven las dudas o conflictos de interpretación que pudieran surgir en la aplicación de las políticas contables, manteniendo una comunicación fluida con los distintos responsables de las áreas de la sociedad matriz y del resto de filiales del Grupo involucrados en el proceso de elaboración de la información financiera.

Respecto a las filiales del Grupo, si bien éstas elaboran su propia contabilidad de manera descentralizada conforme a sus propios procedimientos, las políticas contables han de cumplir obligatoriamente con las normas y directrices emitidas desde Contabilidad General, quien también tiene la labor de ejercer una labor de supervisión sobre las mismas. Es necesario señalar que las filiales elaboran su propia información financiera en base a formatos previamente consensuados con la matriz a efectos de obtener los estados financieros en un formato lo más homogéneo posible que facilite la obtención de la información consolidada del Grupo. Por ello, deben cumplir con los criterios o normas contables emitidas desde Contabilidad General.

F.4.2 Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos, de aplicación y utilización por todas las unidades de la entidad o del grupo, que soporten los estados financieros principales y las notas, así como la información que se detalle sobre el SCIIF.

Ibercaja cuenta con aplicaciones y sistemas informáticos que permiten agregar y homogeneizar la contabilidad individual realizada desde las distintas áreas y filiales que componen el Grupo, con el nivel de desglose necesario, así como finalmente generar los estados financieros individuales y consolidados que son reportados y otra información financiera publicada en los mercados. La Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión es la responsable de agregar, homogeneizar y reportar la información, utilizando unos sistemas y aplicaciones comunes para ello.

Por otra parte, cada filial es responsable de realizar su propia contabilidad en los sistemas establecidos para ello y en todo caso registran la información contable en formato PGC (Plan General de Contabilidad). Por tanto, elaboran sus propios estados financieros, siempre bajo directrices de la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión.

Adicionalmente, las filiales remiten la información complementaria necesaria, tanto para la comprobación y contraste de la información remitida, como para el proceso de armonización u homogenización de criterios contables. Además, envían los paquetes de consolidación necesarios para la confección de los desgloses correspondientes a los estados financieros y estados auxiliares que son necesarios para dar cobertura al resto de las necesidades de información.

La Unidad de Contabilidad General tiene entre sus funciones asignadas la de elaborar y actualizar los sistemas de control interno de la información financiera (matrices y controles) de las diferentes áreas y procesos, estableciendo controles y evidencias sobre éstos, e implementando las mejoras necesarias.

Por último, la Dirección de Auditoría Interna, entre sus funciones asignadas, debe revisar circuitos y procedimientos operativos implantados en las Unidades de Central o en Empresas filiales, contrastando la fiabilidad de la información que generan y el cumplimiento de los requerimientos internos aplicables.

F.5. Supervisión del funcionamiento del sistema.

Informe, señalando sus principales características, al menos de:

F.5.1 Las actividades de supervisión del SCIIF realizadas por el Comité de auditoría así como si la entidad cuenta con una función de auditoría interna que tenga entre sus competencias la de apoyo al Comité en su labor de supervisión del sistema de control interno, incluyendo el SCIIF. Asimismo se informará del alcance de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio y del procedimiento por el cual el encargado de ejecutar la evaluación comunica sus resultados, si la entidad cuenta con un plan de acción que detalle las eventuales medidas correctoras, y si se ha considerado su impacto en la información financiera.

La Función de Auditoría Interna recae en la Dirección de Auditoría Interna de Ibercaja Banco, la cual depende jerárquica y funcionalmente del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Dicha Dirección se configura, para el ejercicio de sus funciones, en las siguientes Unidades: Auditoría de Red de Distribución, Auditoría de Riesgo de Crédito, Auditoría de Sistemas y Modelos Internos, Auditoría Financiera y Supervisión Técnica y Calidad.

La Función de Auditoría Interna ejerce revisiones programadas de los sistemas implantados para el control de todos los riesgos, de los procedimientos operativos internos y del cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable. Entre las actuales funciones asignadas a la Dirección de Auditoría Interna y recogidas en la normativa interna de la Entidad, se encuentra evaluar de forma permanente la adecuación y el buen funcionamiento de los sistemas de información financiera, regulatoria, de gestión y de control interno del Grupo Ibercaja, inherentes a las actividades de la Entidad o su Grupo, proponiendo, con un enfoque preventivo, recomendaciones de mejora sobre los mismos.

Con el fin de alcanzar sus objetivos y llevar a cabo las funciones asignadas, la Dirección de Auditoría Interna ha elaborado en 2020 un Plan Estratégico de carácter plurianual, en el marco de los Planes Estratégicos de la Entidad, en el que se recogen los objetivos estratégicos a alcanzar en el período, las funciones, herramientas y proyectos a desarrollar y el calendario previsto para su consecución. Dentro de los planes de acción, la labor de revisión del SCIIF es un pilar fundamental, estableciendo revisiones anuales de los procedimientos críticos de la Entidad.
Asimismo, el Plan Operativo Anual de Auditoría Interna, incluye las auditorías concretas a realizar por cada Unidad Especializada en el ejercicio, los recursos con que se cuenta para su ejecución y las actividades de formación que han de llevar a cabo los auditores de las distintas Unidades.
La Dirección de Auditoría Interna debe informar regularmente al Consejo de Administración o a su Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y a la Alta Dirección, a través del Comité de Auditoría Interna, sobre el buen funcionamiento de los sistemas de información de control interno, del Plan Anual de Auditoría Interna y del cumplimiento de los objetivos en él fijados.

Tanto el Plan Estratégico de Auditoría Interna como el Plan Operativo Anual, se han sometido a la aprobación de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración.

La labor realizada por la Función de Auditoría Interna, llevada a cabo a través de la ejecución del Plan Operativo Anual de Auditoría, es fundamental en la labor de supervisión del SCIIF.

Entre las actuaciones llevadas a cabo dentro del Plan Operativo Anual de Auditoría Interna del ejercicio 2020, se debe destacar la auditoría del Proceso de Preparación de los estados financieros consolidados y la auditoría del Proceso de Requerimientos y cómputo de recursos propios. De las revisiones realizadas pueden derivarse la formulación de recomendaciones de auditoría, que son priorizadas de acuerdo con su importancia relativa, y de las que se realiza un seguimiento continuo hasta su completa implementación.

F.5.2 Si cuenta con un procedimiento de discusión mediante el cual, el auditor de cuentas (de acuerdo con lo establecido en las Normas Técnicas de Auditoría), la función de auditoría interna y otros expertos puedan comunicar a la alta dirección y al Comité de auditoría o administradores de la entidad las debilidades significativas de control interno identificadas durante los procesos de revisión de las cuentas anuales o aquellos otros que les hayan sido encomendados. Asimismo, informará de si dispone de un plan de acción que trate de corregir o mitigar las debilidades observadas.

De acuerdo al Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como competencias el recibir regularmente del auditor externo información sobre el plan de auditoría y los resultados de su ejecución y verificar que la alta dirección tiene en cuenta sus recomendaciones, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.

Actualmente, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se reúne con los auditores externos, al menos, con carácter trimestral, donde puede ser comunicada cualquier debilidad significativa que haya sido detectada. En dichas reuniones, se concretan, en su caso, los planes de acción o las medidas necesarias para implantarlos, determinando los responsables de los mismos. Posteriormente, existen mecanismos que garantizan que los planes son llevados a cabo comprobando que las debilidades son mitigadas.

En relación a la comunicación con la Función de Auditoría Interna, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como competencia la supervisión de las principales conclusiones relativas a los trabajos realizados y, para ello, a sus reuniones acude el Director de Auditoría, en las que expone un resumen de los principales trabajos llevados a cabo en el último periodo.

Para la definición de los planes de acción que permitan contrarrestar cualquier debilidad en el sistema de control interno, desde la Dirección de Auditoría Interna se comunican los informes resultantes de sus trabajos de revisión a las Direcciones responsables. Estos informes son elevados al Comité de Auditoría Interna, donde se exponen las debilidades detectadas y, para aquellas que sean significativas o de carácter transversal en la Entidad, se concretan los planes de acción entre las distintas áreas involucradas, definiéndose los responsables y el plazo de resolución previsto. La Dirección de Auditoría Interna informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de los planes de acción comunicados por las Áreas auditadas y de su seguimiento.

F.6. Otra información relevante.

Nada a destacar.

F.7. Informe del auditor externo.

Informe de:

F.7.1 Si la información del SCIIF remitida a los mercados ha sido sometida a revisión por el auditor externo, en cuyo caso la entidad debería incluir el informe correspondiente como Anexo. En caso contrario, debería informar de sus motivos.

El Grupo ha sometido a revisión por parte del auditor externo la información de los "Sistemas de Control Interno de la Información Financiera" contenida en el presente apartado F del IAGC correspondiente al ejercicio 2020. El alcance de los procedimientos de revisión del auditor se ha realizado de acuerdo con la Circular E 14/2013 del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España del 19 de julio de 2013.

El informe resultante será incluido a su emisión como anexo en el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo.

G. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

Si existe algún aspecto relevante en materia de gobierno corporativo en la entidad o en las sociedades el grupo que no se haya recogido en el resto de apartados del presente Informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno en la entidad o su grupo, detállelos brevemente.

Dentro de este apartado también podrá incluirse cualquier otra información, aclaración o matiz, relacionados con los anteriores apartados del informe en la medida en que sean relevantes y no reiterativos.

En concreto, se indicará si la entidad está sometida a legislación diferente a la española en materia de gobierno corporativo y, en su caso, incluya aquella información que esté obligada a suministrar y sea distinta de la exigida en el presente informe.

La entidad también podrá indicar si se ha adherido voluntariamente a otros códigos de principios éticos o de buenas prácticas, internacionales, sectoriales o de otro ámbito. En su caso, la entidad identificará el código en cuestión y la fecha de adhesión.

Toda la información que haya de incluirse en el informe y no esté bajo el control de la Entidad, se facilita en función del conocimiento que tenga la sociedad, de las comunicaciones que se le hayan realizado en cumplimiento de las disposiciones vigentes y de la información que conste en los registros públicos

Se hace constar, a efectos de lo contemplado en la recomendación 27ª del Código de Buen Gobierno, que la inasistencia de consejeros a las sesiones de los órganos de gobierno de los que forman parte ha sido absolutamente excepcional: un consejero excusó su asistencia a la sesión del Consejo de Administración celebrada en el mes de enero, y otro consejero excusó su asistencia a la sesión del Consejo de Administración celebrada en el mes de octubre de 2020.

Asimismo, debe destacarse que en el ejercicio 2020, tras la declaración del estado de alarma sanitaria derivada del COVID19 la celebración de las sesiones del Consejo de Administración y sus comisiones tuvo lugar por medios telemáticos (audio o videoconferencia).

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha:

27/02/2021

Indique los consejeros o miembros del órgano de administración que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe:

Ibercaja Banco, S.A.
y sociedades dependientes
(Grupo Ibercaja Banco)

Informe de auditor referido a la "Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)" de Ibercaja Banco, S.A y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio 2020

Informe de auditor referido a la "Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)" correspondiente al ejercicio 2020

Al Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A.,

De acuerdo con la solicitud del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, S.A. (en adelante la Entidad o la Entidad Dominante) y con nuestra carta propuesta de fecha 1 de diciembre de 2020, hemos aplicado determinados procedimientos sobre la "Información relativa al SCIIF" adjunta incluida en el apartado "*F. Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)*" del Informe Anual de Gobierno Corporativo de Ibercaja Banco, S.A. y sociedades dependientes (en adelante el Grupo o Grupo Ibercaja Banco) correspondiente al ejercicio 2020, en el que se resumen los procedimientos de control interno del Grupo en relación a la información financiera anual.

El Consejo de Administración es responsable de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado sistema de control interno, así como del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la Información relativa al SCIIF adjunta.

En este sentido, hay que tener en cuenta que, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del sistema de control interno adoptado por el Grupo en relación a la información financiera anual, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, debido a las limitaciones inherentes a todo sistema de control interno.

En el curso de nuestro trabajo de auditoría de las cuentas anuales consolidadas y conforme a las Normas Técnicas de Auditoría, nuestra evaluación del control interno del Grupo ha tenido como único propósito el permitirnos establecer el alcance, la naturaleza y el momento de realización de los procedimientos de auditoría de las cuentas anuales consolidadas del Grupo. Por consiguiente, nuestra evaluación del control interno, realizada a efectos de dicha auditoría de cuentas, no ha tenido la extensión suficiente para permitirnos emitir una opinión específica sobre la eficacia de dicho control interno sobre la información financiera anual regulada.

A los efectos de la emisión de este informe, hemos aplicado exclusivamente los procedimientos específicos descritos a continuación e indicados en la *Guía de Actuación sobre el Informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas*, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, CNMV) en su página web, que establece el trabajo a realizar, el alcance mínimo del mismo, así como el contenido de este informe. Como el trabajo resultante de dichos procedimientos tiene, en cualquier caso, un alcance reducido y sustancialmente menor que el de una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno, no expresamos una opinión sobre la efectividad del mismo, ni sobre su diseño y su eficacia operativa, en relación a la información financiera anual del Grupo correspondiente al ejercicio 2020 que se describe en la Información relativa al SCIIF adjunta. En consecuencia, si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales a los determinados por la citada Guía o realizado una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno en relación a la información financiera anual regulada, se podrían haber puesto de manifiesto otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.

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

Asimismo, dado que este trabajo especial no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la Ley de Auditoría de Cuentas, no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

Se relacionan a continuación los procedimientos aplicados:

1. Lectura y entendimiento de la información preparada por la Entidad en relación con el SCIIF – información de desglose incluida en el Informe de Gestión - y evaluación de si dicha información aborda la totalidad de la información requerida que seguirá el contenido mínimo descrito en el apartado F, relativo a la descripción del SCIIF, del modelo de IAGC según se establece en la Circular 5/2013 de 12 de junio de 2013 de la CNMV, y modificaciones posteriores, siendo la más reciente la Circular 1/2020, de 6 de octubre de la CNMV (en adelante, las Circulares de la CNMV).

2. Preguntas al personal encargado de la elaboración de la información detallada en el punto 1 anterior con el fin de: (i) obtener un entendimiento del proceso seguido en su elaboración; (ii) obtener información que permita evaluar si la terminología utilizada se ajusta a las definiciones del marco de referencia; (iii) obtener información sobre si los procedimientos de control descritos están implantados y en funcionamiento en el Grupo.

3. Revisión de la documentación explicativa soporte de la información detallada en el punto 1 anterior, y que comprenderá, principalmente, aquella directamente puesta a disposición de los responsables de formular la información descriptiva del SCIIF. En este sentido, dicha documentación incluye informes preparados por la Función de Auditoría Interna, Alta Dirección y otros especialistas internos o externos en sus funciones de soporte a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

4. Comparación de la información detallada en el punto 1 anterior con el conocimiento del SCIIF de la Entidad obtenido como resultado de la aplicación de los procedimientos realizados en el marco de los trabajos de la auditoría de Cuentas Anuales.

5. Lectura de actas de reuniones del Consejo de Administración, Comisión de Auditoría y Cumplimiento y otras comisiones de la Entidad a los efectos de evaluar la consistencia entre los asuntos en ellas abordados en relación al SCIIF y la información detallada en el punto 1 anterior.

6. Obtención de la carta de manifestaciones relativa al trabajo realizado adecuadamente firmada por los responsables de la preparación y formulación de la información detallada en el punto 1 anterior.

Como resultado de los procedimientos aplicados sobre la Información relativa al SCIIF no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en el marco de los requerimientos establecidos por el artículo 540 del texto refundido la Ley de Sociedades de Capital y por las Circulares de la CNMV a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Julián González Gómez

3 de marzo de 2021

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 08/21/00119

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas

F SISTEMAS INTERNOS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE EMISIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)

Describa los mecanismos que componen los sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF) de su entidad.

F.1 Entorno de control de la entidad

Informe, señalando sus principales características de, al menos:

F.1.1. Qué órganos y/o funciones son los responsables de: (i) la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF; (ii) su implantación; y (iii) su supervisión.

El Consejo de Administración de la Entidad y la Alta Dirección son conscientes de la importancia que tiene garantizar a los inversores la fiabilidad de la información financiera publicada al mercado, por lo que están plenamente involucrados en el desarrollo del SCIIF.

El Consejo de Administración ejerce la responsabilidad del establecimiento y supervisión de los sistemas de información y control de riesgos, como queda formalmente recogido en su Reglamento, englobando esta responsabilidad al propio SCIIF.

El citado Reglamento del Consejo establece, como función indelegable de éste, "conocer y supervisar los procedimientos que garanticen la calidad e integridad de la información, así como los informes que al efecto pueda someterle la Comisión de Auditoría y Cumplimiento; formular, previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, las cuentas anuales individuales y consolidadas, así como la propuesta de aplicación del resultado de la Sociedad; aprobar, previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, el Informe de Autoevaluación de capital, acordando su remisión al Banco de España; aprobar el Informe Bancario Anual previsto en la normativa de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito vigente en cada momento; conocer del contenido del Informe con relevancia prudencial, previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, sobre la información no cubierta por la auditoría de cuentas anuales y aprobar y acordar la remisión a la CNMV del informe financiero semestral".

La Sociedad dispone de una Política de Divulgación de la Información Financiera, aprobada el 1 de marzo de 2019 por el Consejo de Administración, que recoge las actuaciones y procedimientos que favorecen una mayor transparencia, con el objetivo último de velar para que la información financiera divulgada sea clara, relevante, fiable y comparable, en el sentido de lo establecido por la Norma séptima de la Circular 4/2017 de Banco de España, así como en el marco conceptual de las NIIF.

Por otro lado, la Alta Dirección ha asumido la responsabilidad del diseño e implementación del SCIIF a través de la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión en la medida en que ésta centraliza la realización de la gran mayoría de las actividades encaminadas a conseguir un adecuado funcionamiento del SCIIF.

Por último, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de acuerdo al Reglamento del Consejo de Administración, tiene delegadas las siguientes responsabilidades básicas en relación con los sistemas de información, control interno e información financiera:

- Sobre los sistemas de información y control interno, "comprobar la adecuación e integridad de los sistemas internos de control; supervisar la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, revisando periódicamente los mismos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente y discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno que en su caso se detecten en el desarrollo de la auditoría."

- Sobre la información financiera, "conocer y supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, así como su integridad, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables; revisar las cuentas de la Sociedad, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la Dirección; revisar la información financiera periódica que deba suministrar el Consejo a los mercados y sus órganos de supervisión, y en particular, la información no cubierta por la auditoría de cuentas anuales contenida en la Información con relevancia prudencial; conocer y supervisar la elaboración de la información financiera regulada que la Sociedad deba hacer pública periódicamente y asegurarse de que las cuentas intermedias se formulan con los mismos criterios contables que las anuales y, a tal fin, considerar la procedencia de una revisión limitada del auditor externo".

F.1.2. Si existen, especialmente en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera, los siguientes elementos:

- **Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad.**

  La Comisión de Nombramientos, conforme a lo que establece el Reglamento del Consejo de Administración, asiste al Consejo en sus funciones de nombramientos, reelección y cese de los Consejeros y Alta Dirección.

  La Dirección de Organización de Ibercaja Banco es la responsable de velar por una estructura organizativa eficiente en la Entidad, definiendo la más productiva distribución de funciones y medios, tal y como consta entre las funciones asignadas a la misma, y contribuir, mediante la definición de funciones, medios y responsabilidades, a un adecuado funcionamiento del sistema de control interno respecto a la elaboración de la información financiera.

  Adicionalmente, la Dirección de Área de Personas, a través de la Unidad de Desarrollo del Talento, es la responsable de establecer las competencias propias de cada puesto en el marco de las funciones asignadas a cada Unidad, así como determinar la dependencia funcional y jerárquica que coherentemente proceda, en coordinación con la Dirección implicada.

  La actual estructura directiva y la definición de sus funciones principales han sido aprobadas por el Consejo de Administración de Ibercaja, previa propuesta por parte del Consejero Delegado. A su vez, cada Dirección junto a la Dirección de Organización han definido la estructura de su propia área en Unidades o Departamentos concretando sus funciones asociadas y quedando ratificadas por el Consejero Delegado.

  Esta estructura está a disposición de todos los empleados en la Normativa recogida en la intranet de la Entidad y se encuentra sujeta a revisiones ante cualquier cambio organizativo que se plantee. Respecto al proceso de elaboración de la información financiera, éste es realizado desde la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión, que engloba las Unidades de Contabilidad General, Planificación y Análisis de Gestión, Gobierno y Calidad del Dato, Información y Analítica Corporativa y Atención a Supervisores y Soporte Regulatorio. La Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión, y especialmente su Unidad de Contabilidad General, es la responsable del proceso de la contabilidad general de Ibercaja y de la consolidación contable del Grupo, en tanto que la contabilidad está descentralizada en las filiales, siendo éstas responsables de la gestión y elaboración de su contabilidad individual bajo las directrices emitidas desde la matriz.

  Son los responsables de la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión los que realizan la definición de las líneas de responsabilidad y autoridad y asignan las tareas y funciones para cada puesto de trabajo, siempre bajo criterios de eficiencia y eficacia y velando por una adecuada segregación de tareas en este proceso, así como garantizando la continuidad en el ejercicio de dichas tareas y funciones.

Adicionalmente, cabe destacar que en este ejercicio 2020, caracterizado por la crisis sanitaria provocada por el Covid-19, la Entidad, como servicio esencial, ha tratado en todo momento de garantizar la continuidad de su actividad, en especial tras la aprobación el 14 de marzo del Real Decreto 463/2020, por el que la Entidad puso en marcha diversas actuaciones y protocolos en el marco de su estrategia de Continuidad. Se activaron los órganos que intervienen en el Plan de Continuidad de Negocio, así como el Plan de Contingencia de la Pandemia para logar el mayor aislamiento posible del personal y mantener las funciones críticas de la Entidad, entre ellas el entorno de control. Por todo ello, el correcto funcionamiento del SCIIF no se ha visto alterado por esta crisis económica gracias a las medidas adoptadas (como el teletrabajo, la rotación de plantilla y la disposición de medios técnicos adecuados y suficientes a los empleados).

- **Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones.**

Las Normas de Conducta y Ética Profesional se encuentran recogidas en Normativa y son difundidas periódicamente para general conocimiento de la plantilla a través de distintos canales. Los empleados de Ibercaja Banco deben asumir estas Normas, no sólo como una obligación impuesta, sino como una actitud en el trabajo diario, como parte de la cultura, valores y formas de actuar de la Entidad.

El objetivo es dar a conocer aspectos relacionados con la integridad y ética profesional, el tratamiento de la información, protección de datos de carácter personal, normativa sobre mercado de valores, prevención de blanqueo de capitales y otras que resulten de aplicación como Entidad Financiera, para lo que Ibercaja facilita, a través de distintos canales, la información y formación necesarias.

Adicionalmente, en el boletín mensual "RRHH Informa" se comunican las modificaciones en las Normas de Conducta y Ética Profesional.

La Entidad dispone de un Memorándum de Normas de Conducta y Seguridad Operativa, que contiene un resumen de las normas, actuaciones y criterios que deben tenerse en cuenta, dirigido a todos los empleados. En particular, se hace hincapié en la importancia de la introducción correcta de la información en los sistemas automatizados ya que afecta a la fiabilidad y garantía de los procesos desarrollados con posterioridad, particularmente en la concesión de operaciones de riesgo. Este documento está disponible en la intranet de la Entidad.

Por otro lado, la Entidad dispone de un Código Ético que contiene los principios que rigen el comportamiento de los empleados de la Entidad, compromisos que trasladan los valores corporativos al ejercicio diario de sus responsabilidades. Asimismo, y para facilitar las comunicaciones sobre posibles conductas irregulares en materia de ética, así como plantear dudas acerca de la interpretación del Código Ético, se ha habilitado un canal de comunicación independiente, autónomo y confidencial, que está a disposición de todo el personal.

Finalmente, el Estatuto de Auditoría Interna del Grupo incluye las normas de ética aplicables a la función de Auditoría Interna que son conocidas y aceptadas por todo el personal de Auditoría Interna.

- **Canal de denuncias, que permita la comunicación al Comité de Auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando en su caso si éste es de naturaleza confidencial.**

Además del canal de comunicación relativo al código ético, todos los empleados del Ibercaja Banco, a través de la intranet, disponen de un "Canal de comunicación de prevención de Riesgos Penales" para informar, mediante correo electrónico, a la Dirección de Cumplimiento Normativo de posibles riesgos e incumplimientos de la normativa penal, incluidos los de naturaleza financiera y contable, que puedan producirse en el seno de la organización en el desarrollo de sus actividades.

La Dirección de Cumplimiento Normativo mantiene un registro informatizado de todas las denuncias recibidas y tramita las mismas conforme a lo previsto en el modelo de prevención y gestión de riesgos penales, garantizando en todo momento la confidencialidad del denunciante.

La Dirección de Cumplimiento Normativo emite periódicamente un informe dirigido a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, en el que se incluye, en su caso, información sobre las denuncias recibidas y el resultado de las mismas. Adicionalmente, al menos una vez al año se informa al Consejo de Administración de las actuaciones realizadas en este ámbito.

- **Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos.**

  La Entidad cuenta con un Plan de Formación anual, el cual se diseña de acuerdo con la categoría profesional y la Dirección/Unidad al que pertenece el personal. Estas acciones formativas se imparten, por personal externo e interno, tanto por vía online como por actuaciones presenciales.

  Asimismo, dispone de mecanismos que le permiten asegurar que el personal involucrado de manera directa en la elaboración y preparación de la información financiera, así como en su supervisión, cuenta con la capacitación y competencia profesional necesarias para el ejercicio de sus funciones. En este sentido, los empleados están permanentemente informados de los requisitos normativos vigentes y cuentan con la capacitación suficiente para el desempeño eficiente de sus tareas y funciones.

  Son los responsables de cada Unidad y Dirección los encargados de identificar las necesidades de formación y de gestionar la realización de las acciones formativas necesarias, en colaboración con la Dirección de Área de Personas, a través de la Unidad de Desarrollo del Talento, llevando el correspondiente registro de la formación impartida.

  Las actualizaciones técnicas son recibidas puntualmente en la Unidad de Contabilidad General por parte del Departamento de Información Financiera del Banco de España y a su vez se reciben por otros canales como la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA). Adicionalmente, se reciben alertas de distintas Firmas de Servicios profesionales con actualizaciones técnicas.

  Se cuenta con la plataforma e-learning Paraninfo, un espacio virtual de aprendizaje donde se albergan cursos y otros recursos formativos de muy diversa índole dirigidos a toda la plantilla que permite adquirir conocimientos en ámbitos fundamentales para el desarrollo de su actividad: habilidades, productos y servicios, normativa financiera, negocio bancario, plataforma financiera, etc.

  La formación que, en materia contable, auditoría, control interno y gestión de riesgos, ha sido impartida a lo largo de 2020 ha estado centrada en la celebración de sesiones formativas internas a nivel departamental, que han versado sobre control interno, gestión de riesgos y, especialmente, las novedades legislativas en materia contable y de auditoría que han tenido lugar y de los impactos que han supuesto en el ejercicio habitual de las funciones.

  Respecto a formación externa, ésta fundamentalmente se dirige a nuevas incorporaciones de empleados mediante la asistencia a cursos contables proporcionados por CECA, así como a cubrir necesidades específicas en materia de formación que hayan sido identificadas y que se materializan en jornadas o reuniones con consultores o reguladores.

  Cabe destacar que en el ejercicio 2020, fruto de la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19, la formación impartida desde marzo se ha realizado de manera telemática,

F.2 Evaluación de riesgos de la información financiera

Informe, al menos, de:

F.2.1. Cuáles son las principales características del proceso de identificación de riesgos, incluyendo los de error o fraude, en cuanto a:

- **Si el proceso existe y está documentado.**

  Ibercaja cuenta con un procedimiento para la identificación de las áreas o epígrafes de los estados financieros materiales y procesos críticos de gestión relevantes que contempla los potenciales impactos de los riesgos de error y fraude que afectan de forma significativa a la información financiera del Grupo.

El citado procedimiento fue recogido en la Política de identificación de procesos y áreas relevantes y riesgos asociados, cuya responsabilidad de ejecución recae en la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión, mientras que su supervisión y aprobación corresponde a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y al Consejo de Administración, respectivamente. Dicha Política fue revisada durante la actualización del marco general del SCIIF llevada a cabo durante el ejercicio 2019 y ha sido aprobada en el ejercicio 2020. Asimismo, en esta Política se establece una periodicidad de revisión mínima anual y siempre que se produzcan cambios normativos y procedimentales que incidan en la vigencia de sus contenidos.

- **Si el proceso cubre la totalidad de objetivos de la información financiera, (existencia y ocurrencia; integridad; valoración; presentación, desglose y comparabilidad; y derechos y obligaciones), si se actualiza y con qué frecuencia.**

  El procedimiento ha sido diseñado teniendo en cuenta la totalidad de los objetivos de la información financiera contemplados en el Documento de Control Interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas emitido por la CNMV (existencia, integridad, valoración, presentación y desglose y derechos y obligaciones).

  La periodicidad de aplicación de este procedimiento se prevé, como mínimo anual, utilizando la información financiera más reciente. Además, esta evaluación de riesgos también se llevará a cabo siempre y cuando surjan circunstancias no identificadas previamente que pongan de manifiesto posibles errores en la información financiera o cuando se produzcan cambios sustanciales en las operaciones que puedan dar lugar a la identificación de nuevos riesgos.

- **La existencia de un proceso de identificación del perímetro de consolidación, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la posible existencia de estructuras societarias complejas, entidades instrumentales o de propósito especial.**

  En este sentido y respecto a las fuentes de información utilizadas para aplicar el procedimiento, se tienen en cuenta eventuales cambios en la estructura del Grupo tales como modificaciones en el perímetro de consolidación o en las líneas de negocio, u otros hechos relevantes ocurridos, entre otros aspectos. De este modo, Ibercaja cuenta con un procedimiento específico para la revisión del perímetro de consolidación realizado desde la Unidad de Contabilidad General.

  Los posibles riesgos relativos a la correcta identificación del perímetro de consolidación se encuentran documentados en los definidos procedimientos de Cierre contable y Preparación de los estados financieros consolidados, los cuales conforman dos de los cinco procesos transversales del Banco.

- **Si el proceso tiene en cuenta los efectos de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.) en la medida que afecten a los estados financieros.**

  Los criterios a seguir para toda la tipología de riesgos a identificar y que están incluidos en el diseño del procedimiento son tanto cuantitativos (saldo y granularidad) como cualitativos (grado de automatización de los procesos, estandarización de las operaciones, nivel de complejidad contable, cambios con respecto al ejercicio precedente, debilidades de control identificadas, etc.). Además de considerar la identificación los riesgos de error y fraude sobre la información financiera publicada, también tiene en cuenta el efecto de otras tipologías de riesgos, como son los de carácter operativo, tecnológico, financiero, legal, fiscal, reputacional o medioambiental.

  Este proceso de evaluación cubre la totalidad de objetivos de la información financiera: (i) existencia y ocurrencia; (ii) integridad; (iii) valoración; (iv) presentación; (v) y derechos y obligaciones; y tiene en consideración en efecto otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, fiscales, reputacionales, medioambientales, etc.).

- **Qué órgano de gobierno de la entidad supervisa el proceso.**

  El Reglamento del Consejo de Administración establece, entre sus funciones, definir y revisar, al menos con carácter anual, y previo informe de la Comisión de Estrategia, la estructura del Grupo de sociedades de la que el Banco sea entidad dominante.

  Asimismo, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento debe revisar la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y tiene la responsabilidad de informar al Consejo de Administración, como se recoge en el Reglamento de este órgano de gobierno, sobre la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia del Grupo Ibercaja Banco.

  A través del procedimiento indicado, durante el ejercicio 2020 Ibercaja ha actualizado el proceso de identificación de las transacciones, áreas y procesos que son relevantes en la generación de la información financiera en el Grupo con el fin de identificar los riesgos de error que les afectan.

F.3 Actividades de control

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

F.3.1. Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIIF, a publicar en los mercados de valores, indicando sus responsables, así como de documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles (incluyendo los relativos a riesgo de fraude) de los distintos tipos de transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes.

Tal y como se ha puesto de manifiesto en el apartado F.1.1 anterior, en la Política de Divulgación de la Información Financiera se recoge el detalle de la información financiera a publicar a los mercados, sus características dentro del entorno de control, así como los responsables de su elaboración, revisión, aprobación y difusión a organismos supervisores o al mercado.

La generación, elaboración y revisión de la información financiera se lleva a cabo desde la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión, que recaba del resto de Áreas de la Entidad la colaboración necesaria para obtener el nivel de detalle de dicha información que se considera adecuado.

El perfil profesional de las personas que intervienen en el procedimiento de revisión y autorización de la información financiera es adecuado, con amplios conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y/o gestión de riesgos. Por otra parte, los medios técnicos y los sistemas de información garantizan, mediante el establecimiento de mecanismos de control, la fiabilidad e integridad de la información financiera.

La Entidad tiene establecidos mecanismos de control y supervisión a distintos niveles de la información que se elabora y se sustenta en tres líneas defensivas:

a) Una 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).

b) Una segunda línea centralizada e independiente de control.

Con la misión de supervisar el ejercicio de los controles primarios, ejercer controles financieros, operativos y de gestión especializados, cuenta con sistemas que garantizan: operaciones eficaces y eficientes, un control adecuado de los riesgos, una conducta empresarial prudente, la fiabilidad de la información financiera y no financiera comunicada o divulgada (interna y externamente), así como el cumplimiento de las leyes, normativas, requisitos de los supervisores y las políticas y procedimientos internos de la Entidad. Estos sistemas abarcan toda la organización, incluidas las actividades de todas las unidades de negocio, de apoyo y de control.

c) Una Unidad de Auditoría Interna

Como tercera línea defensiva que se encarga de realizar una revisión independiente de las dos primeras «líneas defensivas».

Todo ello con la participación de los Órganos de Gobierno y de la Alta Dirección.

Ibercaja cuenta con diferentes actividades de control encaminadas a mitigar los riesgos de incurrir en errores, omisiones o fraudes que puedan afectar a la fiabilidad de la información financiera y que han sido identificados de acuerdo al proceso anteriormente explicado.

En concreto y respecto a las áreas y los procesos con riesgo material detectados, incluyendo los de error y fraude, Ibercaja ha desarrollado una documentación homogénea de los mismos, estando formada por:

- La descripción de las actividades relacionadas con el proceso desde su inicio, indicando las particularidades que puede contener un determinado producto u operativa.
- La matriz de riesgos y controles, que recoge los riesgos relevantes con impacto material en los estados financieros de la Entidad y su asociación con los controles que los mitigan, así como el conjunto de evidencias en que se materializa su aplicación. Entre los controles pueden identificarse aquellos que son considerados clave en el proceso y que, en todo caso, aseguran el adecuado registro, valoración, presentación y desglose de las transacciones en la información financiera.

Los documentos permiten visualizar de forma rápida y clara en qué parte de los procesos se han localizado los riesgos y controles clave. Por su parte, las matrices de riesgo ayudan a detectar los riesgos que afectan a cada uno de los objetivos de la información financiera, los controles mitigantes de los mismos, así como las características de éstos, los responsables del control, la frecuencia y la evidencia asociada.

Adicionalmente, la Entidad durante los ejercicios 2019 y 2020 ha trabajado en la implementación de una herramienta de gestión de riesgos del SCIIF que facilitará el control y seguimiento del sistema y dará cobertura a la gestión del mapa de procesos, riesgos y controles definidos, así como al procedimiento de certificación ascendente de controles. A cierre del ejercicio 2020, la herramienta se encuentra plenamente operativa y recoge todos los procesos y riesgos relevantes, así como los controles y evidencias de los mismos, identificados en los documentos mencionados anteriormente.

A continuación, detallamos los procesos significativos (distinguiendo entre áreas de negocio y procesos de negocio de transversales) asociados a las áreas financieras de la Entidad para las que se dispone de la documentación mencionada anteriormente.

Procesos Transversales

- Los Procesos de Cierre contable y de Preparación de los estados financieros consolidados. El Grupo cuenta con procedimientos específicos de cierre contable, recayendo esta responsabilidad en cada una de las filiales del mismo, si bien es la Unidad de Contabilidad General la que realiza, a partir de esa información, la información consolidada.
- El Proceso de Emisión de juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes, versando, entre otros, sobre la valoración del fondo de comercio, la vida útil del activo material y el activo inmaterial, la valoración de determinados activos financieros (activos ilíquidos), las pérdidas por deterioro de activos materiales e inmateriales, las valoraciones de activos adjudicados o el cálculo de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo.
- Los Controles generales informáticos establecidos en el Grupo a nivel de organización del departamento de Tecnología y Sistemas, seguridad física, seguridad lógica, mantenimiento y desarrollo.
- El Proceso de Requerimientos y cómputo de recursos propios describe las distintas fases y tareas realizadas por distintas áreas de la Entidad para dar cumplimiento al Reglamento (UE) Nº 575 / 2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 648/2012.

Áreas de Negocio

- Concesión, registro y rendimiento de inversiones crediticias.
- Concesión, registro y rendimiento de inversiones crediticias relacionadas con préstamos sindicados.
- Clasificación y estimación del deterioro de inversiones crediticias.
- Inversión, registro y valoración valores representativos de deuda, depósitos, repos y capital (renta fija y renta variable).
- Inversión, registro y valoración de Sociedades Participadas, Asociadas y Multigrupo.
- Inversión, registro y valoración instrumentos derivados (negociación y coberturas) - contrapartes profesionales y clientela.
- Registro y valoración activos adjudicados en pago de deudas.
- Reconocimiento, registro y coste depósitos clientela - Financiación minorista.
- Reconocimiento, registro y coste emisiones corporativas - Financiación mayorista.
- Actividad aseguradora - pasivos por contratos de seguros.
- Estimación compromisos por pensiones – compromisos post-empleo con empleados.
- Estimación provisiones por impuestos - área fiscal.
- Estimación otras provisiones - área legal.
- Registro de los ingresos por comisiones.

En términos generales, la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión se encarga de establecer las políticas contables aplicables a nuevas transacciones conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente. Respecto a los juicios críticos en relación con la aplicación de políticas contables y estimaciones relevantes, esta Dirección establece los criterios a aplicar dentro del marco normativo. La aplicación de dichos criterios puede llevarse a cabo directamente por las Unidades (con supervisión) o por Órganos Colegiados en los que está presente la Alta Dirección (Comités).

F.3.2. Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información (entre otras, sobre seguridad de acceso, control de cambios, operación de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones) que soporten los procesos relevantes de la entidad en relación a la elaboración y publicación de la información financiera.

La Entidad dispone de un Procedimiento de Controles generales informáticos con su correspondiente matriz de riesgos y controles donde se detallan los riesgos y controles referentes a gobernanza, estrategia y externalización de servicios de la Dirección de Tecnología y Sistemas; gestión de los proyectos, operaciones y cambios de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC); integridad y seguridad de la información y gestión de la continuidad del negocio.

La Dirección de Tecnología y Sistemas y, en concreto, la Unidad de Provisión de Servicios Tecnológicos tiene como competencia el soporte y mantenimiento del sistema operativo, comunicaciones y administración de datos, estando entre sus funciones el estudio de los sistemas y normas que permitan un correcto grado de protección y recuperación de los datos y programas, asegurando el cumplimiento de la normativa y medidas de seguridad legalmente exigibles. Por su parte, la Unidad de Gestión y Control de Seguridad de la Información es la responsable de proponer las medidas de seguridad de la información y su política de aplicación y de mantener un contacto proactivo con el sector para disponer de la suficiente información relativa a los avances tecnológicos y de cumplimiento normativo en materia de Seguridad en los Sistemas de Información y su aplicación en el Grupo Ibercaja.

Ibercaja dispone, en la Normativa recogida en la intranet, de una serie de normas y códigos de buenas prácticas de cara al usuario final. Además, ha definido políticas y procedimientos globales que sean homogéneos relativos a la seguridad requerida en los sistemas de información implicados en la elaboración de la información financiera, entre ella, seguridad física y lógica, seguridad en el procesamiento de datos y seguridad de usuario final.

Los servidores de información están alojados en los centros de proceso central y de respaldo, teniendo acceso únicamente el personal autorizado de la Entidad (generalmente explotación) y de las compañías subcontratadas.

El Grupo dispone de un Plan de Continuidad de Negocio para las áreas involucradas en el proceso de elaboración y envío de información financiera. El mismo cubre los sistemas de información existentes en la matriz, donde fundamentalmente se lleva a cabo el proceso de elaboración de la información financiera.

Por último, el Grupo cuenta con mecanismos que aseguran la realización diaria de una copia de seguridad de los entornos críticos; con el fin de mejorar los mismos, incorporando procedimientos de prueba formal de recuperación de la información.

Finalmente, la Dirección de Auditoría Interna, a través de la Unidad de Auditoría de Procesos Informáticos, tiene entre sus funciones revisar los procesos informáticos y los sistemas de información del Grupo, analizar y revisar sistemáticamente los controles tecnológicos implantados, así como realizar propuestas de ampliación y/o mejora.

F.3.3. Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aquellos aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros.

El Grupo ha externalizado en terceros ciertas funciones, no muy significativas, que afectan al proceso de elaboración de la información financiera a través de la obtención de determinadas valoraciones, cálculos y estimaciones utilizadas en la generación de los estados financieros individuales y consolidados que se publican en los mercados de valores.

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, es competencia indelegable del Consejo aprobar y revisar la política de outsourcing (externalización de servicios).

Actualmente la política contempla procedimientos de supervisión y revisión tanto de las actividades subcontratadas a terceros como de los cálculos o valoraciones realizadas por expertos independientes que son relevantes en el proceso de generación de la información financiera, los cuales se encuentran en proceso de revisión y formalización dentro del marco de definición del SCIIF con el objeto de cumplir con las especificaciones de éste y con las mejores prácticas del mercado.

De este modo, los procedimientos diseñados concretan los siguientes aspectos:

- Designación formal de los responsables de llevar a cabo las distintas acciones.
- Análisis previo a la contratación, existiendo un proceso formalizado desde el momento en que surge la necesidad de externalizar un servicio o contar con un experto independiente, en el que se analizan diferentes propuestas y donde están definidos los responsables que deben aprobar la formalización de la relación contractual.
- Supervisión y revisión de la información generada o del servicio proporcionado:
  - Para actividades subcontratadas: solicitud de reportes periódicos: obligatoriedad de ser auditados por terceros; revisión periódica de la capacitación y acreditación del experto externo. En aquellos casos en los que la relevancia del servicio externalizado respecto a la información financiera sea elevada, solicitud de informes a terceros independientes sobre las actividades de control desarrolladas por la sociedad que presta el servicio.
  - Para valoraciones realizadas por expertos externos: controles de revisión sobre la validez de la información proporcionada; revisión periódica de la capacitación y acreditación del experto.

En el ejercicio 2020, las actividades encomendadas a terceros relacionadas con valoraciones y cálculos de expertos independientes han tenido relación con:

- Cálculo de estudios actuariales de los compromisos asumidos con los empleados.
- Tasaciones de inmuebles adjudicados y de inmuebles que actúan como garantía en las operaciones de la cartera crediticia de la Sociedad.
- Determinados servicios de asesoramiento Fiscal y Legal.
- Valoración del Grupo Ibercaja.

F.4 Información y comunicación

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

F.4.1. Una función específica encargada de definir, mantener actualizadas las políticas contables (área o departamento de políticas contables) y resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación, manteniendo una comunicación fluida con los responsables de las operaciones en la organización, así como un manual de políticas contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera la entidad.

La Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión, a través de la Unidad de Contabilidad General es la responsable de definir, revisar y actualizar los procedimientos que en materia contable deban de implantarse en la Entidad y en las distintas empresas del Grupo, requiriendo la colaboración de Dirección de Auditoría Interna y de Secretaría General y Dirección de Control (Unidad de Cumplimiento Normativo) en lo que se refiera a aspectos legales, para asegurar el riguroso cumplimiento de la Normativa. Esta función de analizar la normativa contable valorando y proponiendo las acciones de implantación o adecuación que sean necesarias, queda garantizada con los recursos atribuidos actualmente a esta Unidad, teniendo en cuenta la dimensión de la Sociedad y del Grupo.

Por otro lado, Ibercaja no cuenta con un único Manual de Políticas Contables, sino que el conjunto de sus políticas contables se compone de las Normas internacionales de información financiera (NIIF), de la circular del Banco de España (Circular 4/2017), de las políticas cuyo desarrollo exige la propia normativa vigente, así como de las específicas que ha elaborado la Entidad. En función de la relevancia del contenido de las normas contables, se establece el nivel de aprobación necesario, pasando desde el Consejo de Administración hasta el Jefe de Contabilidad General. No obstante, en el contexto de actualización del marco general del SCIIF que se ha llevado a cabo durante los ejercicios 2019 y 2020, se ha comenzado a elaborar un Manual de Políticas Contables, el cual se espera que sea aprobado por el Consejo de Administración durante el ejercicio 2021.

Adicionalmente, desde la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión se resuelven las dudas o conflictos de interpretación que pudieran surgir en la aplicación de las políticas contables, manteniendo una comunicación fluida con los distintos responsables de las áreas de la sociedad matriz y del resto de filiales del Grupo involucrados en el proceso de elaboración de la información financiera.

Respecto a las filiales del Grupo, si bien éstas elaboran su propia contabilidad de manera descentralizada conforme a sus propios procedimientos, las políticas contables han de cumplir obligatoriamente con las normas y directrices emitidas desde Contabilidad General, quien también tiene la labor de ejercer una labor de supervisión sobre las mismas. Es necesario señalar que las filiales elaboran su propia información financiera en base a formatos previamente consensuados con la matriz a efectos de obtener los estados financieros en un formato lo más homogéneo posible que facilite la obtención de la información consolidada del Grupo. Por ello, deben cumplir con los criterios o normas contables emitidas desde Contabilidad General.

F.4.2. Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos, de aplicación y utilización por todas las unidades de la entidad o del grupo, que soporten los estados financieros principales y las notas, así como la información que se detalla sobre el SCIIF.

Ibercaja cuenta con aplicaciones y sistemas informáticos que permiten agregar y homogeneizar la contabilidad individual realizada desde las distintas áreas y filiales que componen el Grupo, con el nivel de desglose necesario, así como finalmente generar los estados financieros individuales y consolidados que son reportados y otra información financiera publicada en los mercados. La Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión es la responsable de agregar, homogeneizar y reportar la información, utilizando unos sistemas y aplicaciones comunes para ello.

Por otra parte, cada filial es responsable de realizar su propia contabilidad en los sistemas establecidos para ello y en todo caso registran la información contable en formato PGC (Plan General de Contabilidad). Por tanto, elaboran sus propios estados financieros, siempre bajo directrices de la Dirección de Área de Información Corporativa y Análisis de Gestión.

Adicionalmente, las filiales remiten la información complementaria necesaria, tanto para la comprobación y contraste de la información remitida, como para el proceso de armonización u homogenización de criterios contables. Además, envían los paquetes de consolidación necesarios para la confección de los desgloses correspondientes a los estados financieros y estados auxiliares que son necesarios para dar cobertura al resto de las necesidades de información.

La Unidad de Contabilidad General tiene entre sus funciones asignadas la de elaborar y actualizar los sistemas de control interno de la información financiera (matrices y controles) de las diferentes áreas y procesos, estableciendo controles y evidencias sobre éstos, e implementando las mejoras necesarias.

Por último, la Dirección de Auditoría Interna, entre sus funciones asignadas, debe revisar circuitos y procedimientos operativos implantados en las Unidades de Central o en Empresas filiales, contrastando la fiabilidad de la información que generan y el cumplimiento de los requerimientos internos aplicables.

F.5 Supervisión del funcionamiento del sistema

Informe, señalando sus principales características, al menos de:

F.5.1. Las actividades de supervisión del SCIIF realizadas por el Comité de Auditoría así como si la entidad cuenta con una función de auditoría interna que tenga entre sus competencias la de apoyo al comité en su labor de supervisión del sistema de control interno, incluyendo el SCIIF. Asimismo se informará del alcance de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio y del procedimiento por el cual el encargado de ejecutar la evaluación comunica sus resultados, si la entidad cuenta con un plan de acción que detalle las eventuales medidas correctoras, y si se ha considerado su impacto en la información financiera.

La Función de Auditoría Interna recae en la Dirección de Auditoría Interna de Ibercaja Banco, la cual depende jerárquica y funcionalmente del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Dicha Dirección se configura, para el ejercicio de sus funciones, en las siguientes Unidades: Auditoría de Red de Distribución, Auditoría de Riesgo de Crédito, Auditoría de Sistemas y Modelos Internos, Auditoría Financiera y Supervisión Técnica y Calidad.

La Función de Auditoría Interna ejerce revisiones programadas de los sistemas implantados para el control de todos los riesgos, de los procedimientos operativos internos y del cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable. Entre las actuales funciones asignadas a la Dirección de Auditoría Interna y recogidas en la normativa interna de la Entidad, se encuentra evaluar de forma permanente la adecuación y el buen funcionamiento de los sistemas de información financiera, regulatoria, de gestión y de control interno del Grupo Ibercaja, inherentes a las actividades de la Entidad o su Grupo, proponiendo, con un enfoque preventivo, recomendaciones de mejora sobre los mismos.

Con el fin de alcanzar sus objetivos y llevar a cabo las funciones asignadas, la Dirección de Auditoría Interna ha elaborado en 2020 un Plan Estratégico de carácter plurianual, en el marco de los Planes Estratégicos de la Entidad, en el que se recogen los objetivos estratégicos a alcanzar en el período, las funciones, herramientas y proyectos a desarrollar y el calendario previsto para su consecución. Dentro de los planes de acción, la labor de revisión del SCIIF es un pilar fundamental, estableciendo revisiones anuales de los procedimientos críticos de la Entidad.

Asimismo, el Plan Operativo Anual de Auditoría Interna, incluye las auditorías concretas a realizar por cada Unidad Especializada en el ejercicio, los recursos con que se cuenta para su ejecución y las actividades de formación que han de llevar a cabo los auditores de las distintas Unidades. La Dirección de Auditoría Interna debe informar regularmente al Consejo de Administración o a su Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y a la Alta Dirección, a través del Comité de Auditoría Interna, sobre el buen funcionamiento de los sistemas de información de control interno, del Plan Anual de Auditoría Interna y del cumplimiento de los objetivos en él fijados.

Tanto el Plan Estratégico de Auditoría Interna como el Plan Operativo Anual, se han sometido a la aprobación de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración.

La labor realizada por la Función de Auditoría Interna, llevada a cabo a través de la ejecución del Plan Operativo Anual de Auditoría, es fundamental en la labor de supervisión del SCIIF.

Entre las actuaciones llevadas a cabo dentro del Plan Operativo Anual de Auditoría Interna del ejercicio 2020, se debe destacar la auditoría del Proceso de Preparación de los estados financieros consolidados y la auditoría del Proceso de Requerimientos y cómputo de recursos propios. De las revisiones realizadas pueden derivarse la formulación de recomendaciones de auditoría, que son priorizadas de acuerdo con su importancia relativa, y de las que se realiza un seguimiento continuo hasta su completa implementación.

F.5.2. Si cuenta con un procedimiento de discusión mediante el cual, el auditor de cuentas (de acuerdo con lo establecido en las Normas Técnicas de Auditoría), la función de auditoría interna y otros expertos puedan comunicar a la alta dirección y al Comité de Auditoría o administradores de la entidad las debilidades significativas de control interno identificadas durante los procesos de revisión de las cuentas anuales o aquellos otros que les hayan sido encomendados. Asimismo, informará de si dispone de un plan de acción que trate de corregir o mitigar las debilidades observadas.

De acuerdo al Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como competencias el recibir regularmente del auditor externo información sobre el plan de auditoría y los resultados de su ejecución y verificar que la alta dirección tiene en cuenta sus recomendaciones, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.

Actualmente, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se reúne con los auditores externos, al menos, con carácter trimestral, donde puede ser comunicada cualquier debilidad significativa que haya sido detectada. En dichas reuniones, se concretan, en su caso, los planes de acción o las medidas necesarias para implantarlos, determinando los responsables de los mismos. Posteriormente, existen mecanismos que garantizan que los planes son llevados a cabo comprobando que las debilidades son mitigadas.

En relación a la comunicación con la Función de Auditoría Interna, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como competencia la supervisión de las principales conclusiones relativas a los trabajos realizados y, para ello, a sus reuniones acude el Director de Auditoría, en las que expone un resumen de los principales trabajos llevados a cabo en el último periodo.

Para la definición de los planes de acción que permitan contrarrestar cualquier debilidad en el sistema de control interno, desde la Dirección de Auditoría Interna se comunican los informes resultantes de sus trabajos de revisión a las Direcciones responsables. Estos informes son elevados al Comité de Auditoría Interna, donde se exponen las debilidades detectadas y, para aquellas que sean significativas o de carácter transversal en la Entidad, se concretan los planes de acción entre las distintas áreas involucradas, definiéndose los responsables y el plazo de resolución previsto. La Dirección de Auditoría Interna informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de los planes de acción comunicados por las Áreas auditadas y de su seguimiento.

F.6 Otra información relevante

Nada a destacar.

F.7 Informe del auditor externo

Informe de:

F.7.1. Si la información del SCIIF remitida a los mercados ha sido sometida a revisión por el auditor externo, en cuyo caso la entidad debería incluir el informe correspondiente como Anexo. En caso contrario, debería informar de sus motivos.

El Grupo ha sometido a revisión por parte del auditor externo la información de los "Sistemas de Control Interno de la Información Financiera" contenida en el presente apartado F del IAGC correspondiente al ejercicio 2020. El alcance de los procedimientos de revisión del auditor se ha realizado de acuerdo con la Circular E 14/2013 del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España del 19 de julio de 2013.

El informe resultante será incluido a su emisión como anexo en el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Ibercaja Banco, S.A.
y sociedades dependientes

Informe de verificación independiente
del Estado de Información No Financiera Consolidado
al 31 de diciembre de 2020

Informe de verificación independiente

A los accionistas de Ibercaja Banco, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Ibercaja Banco, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Ibercaja Banco o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de Gestión Consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" e "Índice de contenidos GRI" incluidas en el Informe de Gestión Consolidado adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Ibercaja Banco, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Ibercaja Banco, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) según la opción Esencial y el Suplemento Sectorial *Financial Services* de la Guía G4 de GRI de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" e "Índice de contenidos GRI" del citado Informe de Gestión Consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Ibercaja Banco, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

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.

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

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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 EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Ibercaja Banco para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por Ibercaja Banco y descrito en el apartado "Claves de este documento", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2020 de Ibercaja Banco correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Esencial y el Suplemento Sectorial *Financial Services* de la Guía G4 de GRI de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" e "Índice de contenidos GRI" del citado Informe de Gestión Consolidado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Margarita de Rosselló Carril

3 de marzo de 2021

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

2021 Núm. 20/21/05668

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas