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.

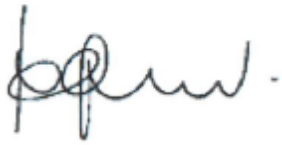
En paralelo, el Banco ha conseguido **importantes logros comerciales** en los segmentos prioritarios de crecimiento, singularmente en la gestión de activos, con el volumen administrado en fondos de inversión superando ya el 5,5% de cuota de mercado nacional al cierre del ejercicio.

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).

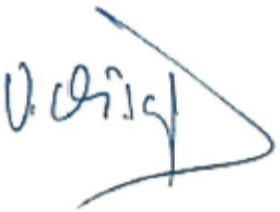
En unas coordenadas tan complicadas en todos los órdenes, el **propósito corporativo** de Ibercaja ("ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia") ha adquirido una significación más pragmática aún. Sin duda, la función bancaria y social que viene desempeñando 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

2 PRINCIPALES CIFRAS: IMPACTO ECONÓMICO, SOCIAL Y EN SOSTENIBILIDAD

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

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

Certificación
efr

30%
PUESTOS DIRECTIVOS OCUPADOS POR MUJERES

192
JÓVENES UNIVERSITARIOS
realizaron prácticas en centros de Ibercaja Banco

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

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

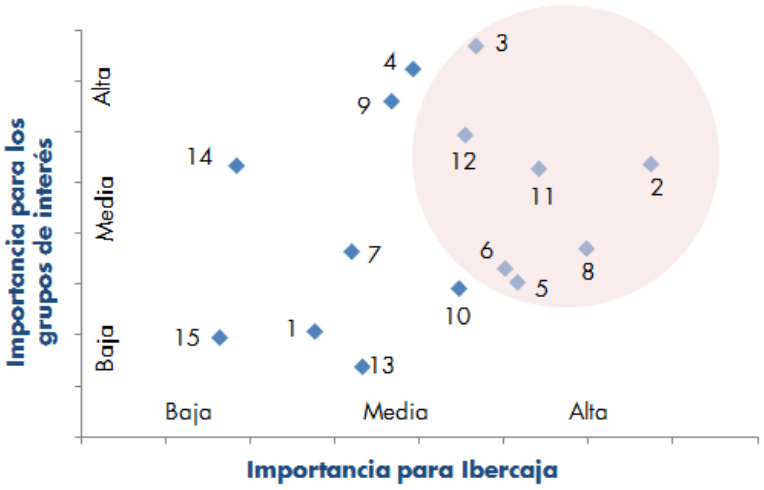
Los **resultados obtenidos** en el punto anterior se **trasladaron a una matriz**, para **identificar aquellos asuntos que son más importantes para los grupos de interés y para Ibercaja**; dichos aspectos centran los contenidos de este Informe Anual, con el objetivo de responder de manera adecuada a 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

4.1 Descripción, estructura accionarial y organizativa

102-1, 102-2, 102-3, 102-5, 102-45

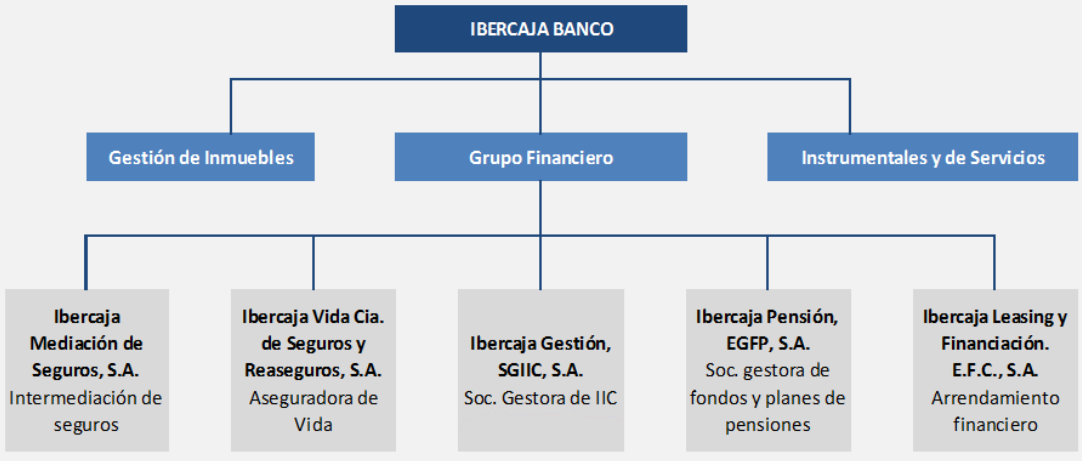
IBERCAJA ES UNA ENTIDAD BANCARIA DE NIVEL NACIONAL ESPECIALIZADA EN EL NEGOCIO DE PARTICULARES Y EMPRESAS Y CUYO OBJETIVO ES GENERAR VALOR PARA SUS CLIENTES, ACCIONISTAS Y LA SOCIEDAD EN GENERAL.

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

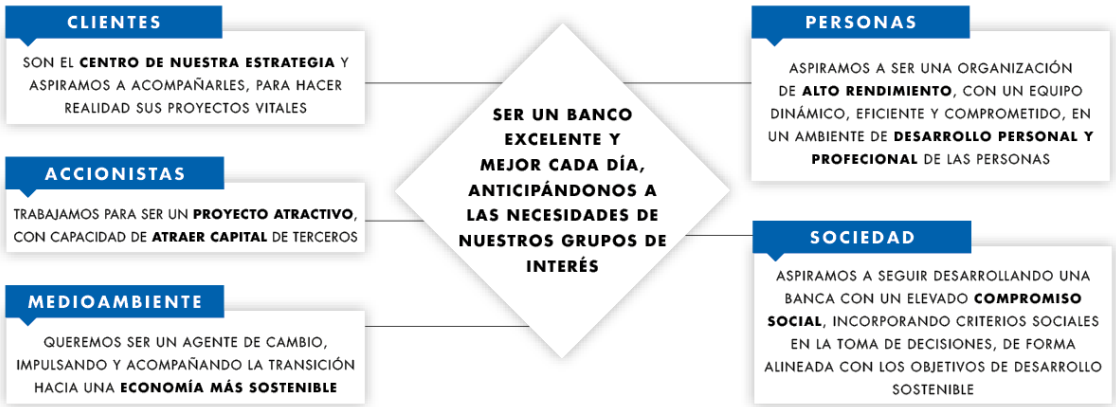
CONTRIBUIR **A HACER MEJOR LA VIDA** DE FAMILIAS Y EMPRESAS, **AYUDÁNDOLES A GESTIONAR** SUS FINANZAS OFRECIENDO UN **SERVICIO FINANCIERO GLOBAL Y PERSONALIZADO**, QUE LES FACILITE ALCANZAR SUS PROPIOS OBJETIVOS

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.



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

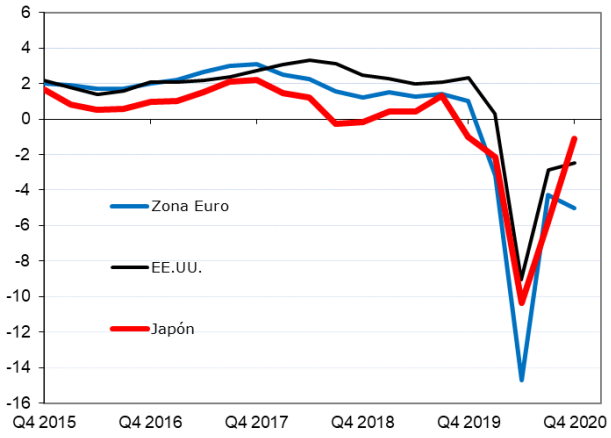
La **economía mundial** ha sufrido una contracción histórica debida a las medidas restrictivas de la movilidad y de las actividades no esenciales para contener la expansión del COVID-19. El FMI estima que **el decremento del PIB a nivel global podría llegar al 4,3%.** La recuperación del ciclo económico 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.

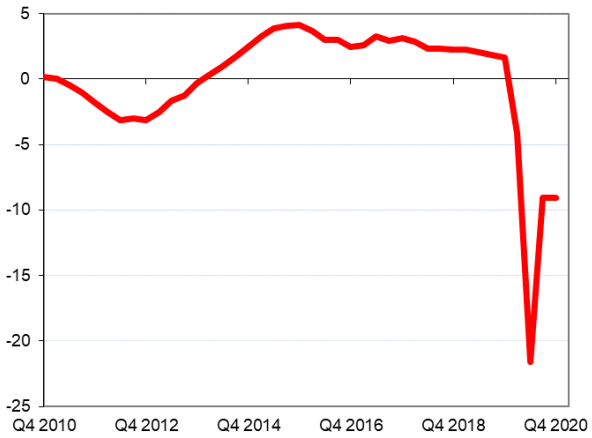
La **deuda pública** se tensionó fuertemente en los primeros momentos de la pandemia, tendencia que revirtió tras el compromiso de apoyo a la economía de los bancos centrales. La TIR del bono español a 10 años se ha situado próxima al 0% y el **Euribor a 12 meses** ha llegado a **niveles mínimos inferiores 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:

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.

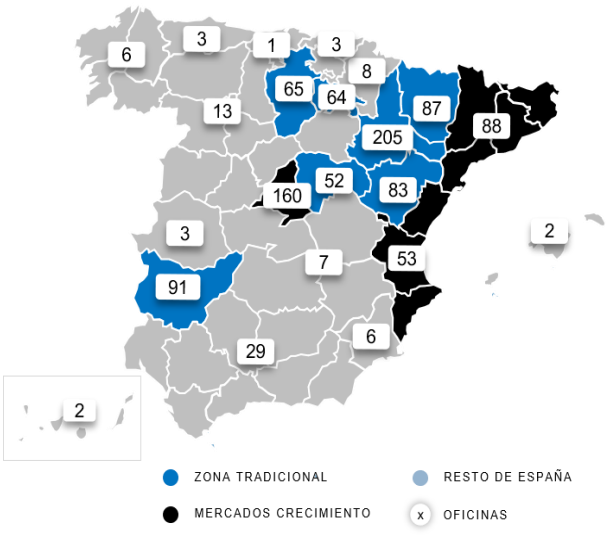
DISTRIBUCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO, RED Y CLIENTES POR ZONAS DE ACTUACIÓN

[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.

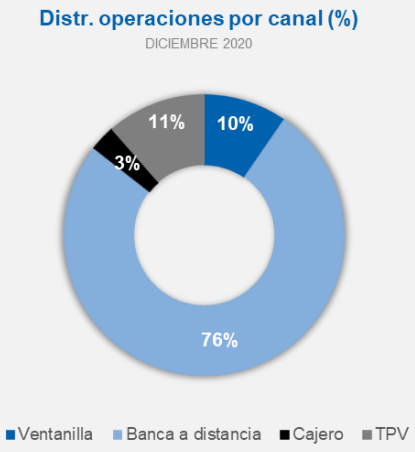
DISTRIBUCIÓN DE LA RED DE OFICINAS DE IBERCAJA BANCO



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**:

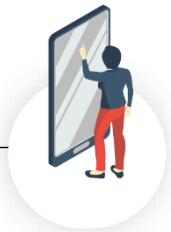
- **Despliegue a toda la red de la Sistemática Comercial y Directiva** que contribuirá a una gestión integrada de los clientes, simplificada y enfocada a la captación.
- **Impulso de los canales a distancia** incorporando nuevas prestaciones a la banca móvil (On Boarding Digital, servicio de pago a través 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

*Apostamos por un **modelo basado** en el **asesoramiento**, en la **calidad del servicio** y la **innovación**.*

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%.

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

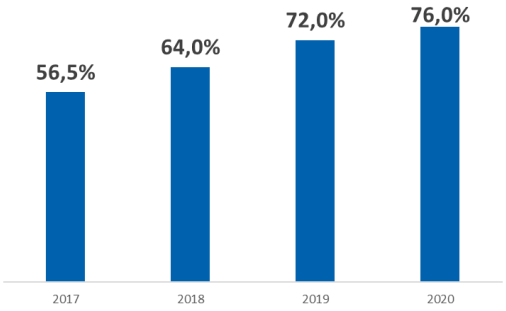
- **"Mi Gestor":** permite a particulares y empresas conversar, intercambiar documentación y acordar citas de forma sencilla y segura, tanto en banca digital como móvil.
- **Gestores digitales**: dan servicio a clientes digitales que necesitan relacionarse con expertos financieros.

BANCA DIGITAL

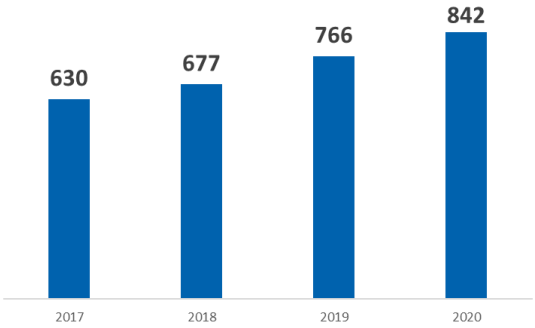
El Banco ha renovado en los tres últimos años sus principales canales (Banca Digital Particulares, Banca Digital Empresas, Banca Móvil, cajeros automáticos y Web Pública) e implantado un avanzado sistema de diseño para garantizar una evolución ágil y homogénea en todos ellos. Las novedades más relevantes 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.

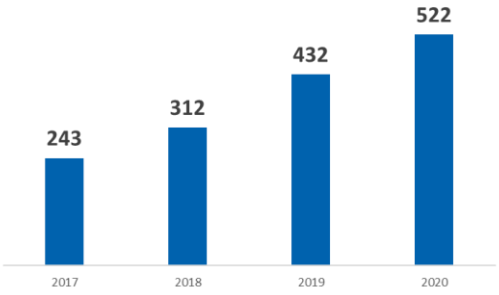
% OPERACIONES REALIZADAS POR BANCA A DISTANCIA



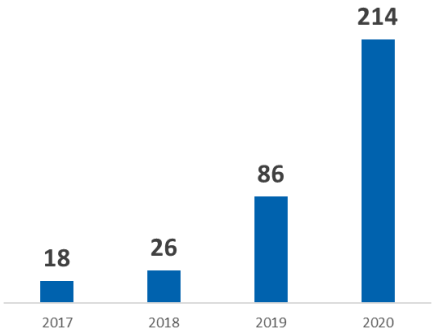
USUARIOS BANCA DIGITAL ACTIVOS MES (MILES)



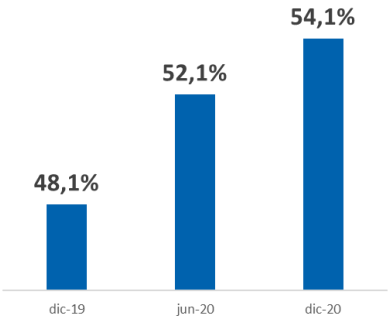
USUARIOS BANCA MÓVIL ACTIVOS MES (MILES)



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.

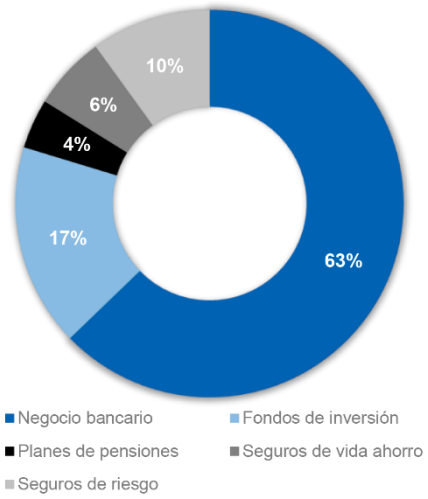
Creado en 1988 y 100% propiedad de Ibercaja, lo forman **sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, bancaseguros y leasing-renting.** Sus productos, dirigidos tanto a particulares como a empresas, se comercializan en la red de oficinas, complementando la oferta de 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:

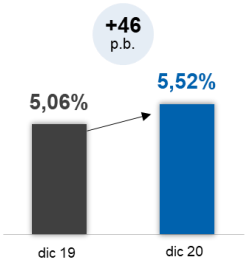
IBERCAJA BANCO

100% PROPIEDAD DE IBERCAJA

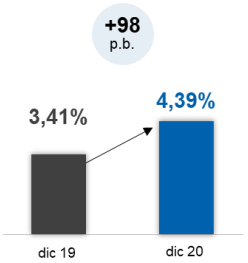
IBERCAJA GESTIÓN	Gestora de IIC	Patrimonio **15,2 bn €**	Cuota de mdo **5,5%**	#7
IBERCAJA PENSIÓN	Gestora de planes de pensiones	Patrimonio **7,0 bn €**	Cuota de mdo **5,9%**	#5
IBERCAJA VIDA	Aseguradora de Vida	Provisiones técnicas **7,0bn €**	Cuota de mdo **3,6%**	#7
IBERCAJA LEASING	Leasing & Renting	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:

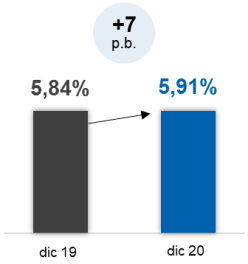
FONDOS DE INVERSIÓN



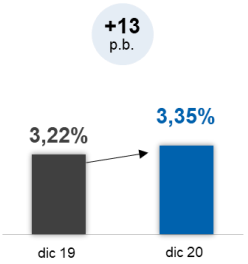
PRIMAS SEGUROS DE VIDA



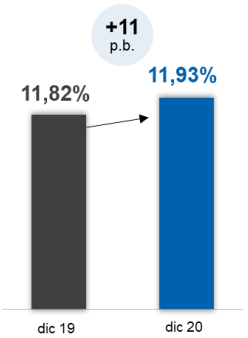
PLANES DE PENSIONES



PLANES DE PENSIONES **INDIVIDUALES**



PLANES DE PENSIONES **EMPLEO**



GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA

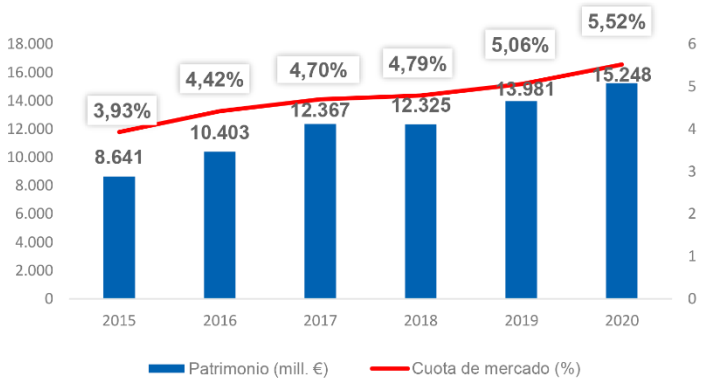
Ibercaja Gestión, SGIIC, S.A. es la sociedad gestora de fondos de inversión del Grupo.

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.

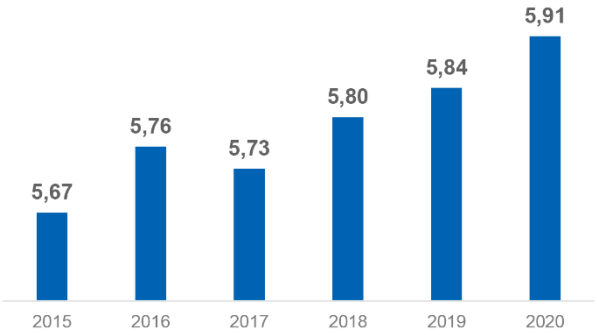
En la edición de 2020 de los **premios Expansión-AllFunds Bank**, Ibercaja Gestión ha sido finalista en las categorías de "Mejor Gestora Nacional", "Mejor Gestora de Renta Fija", "Mejor Gestora de Asset Allocation" y "Mejor Gestora de Renta Variable".

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.

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.

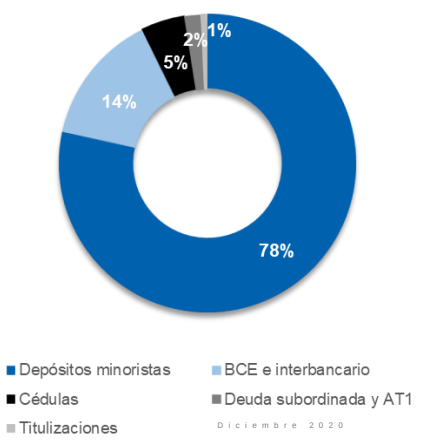
La **medición del riesgo de liquidez** considera los **flujos de tesorería estimados de los activos y pasivos**, así como las **garantías o instrumentos adicionales** de los que se dispone para asegurar fuentes alternativas que pudiesen requerirse. Se realizan **previsiones a corto, medio y largo plazo** 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**

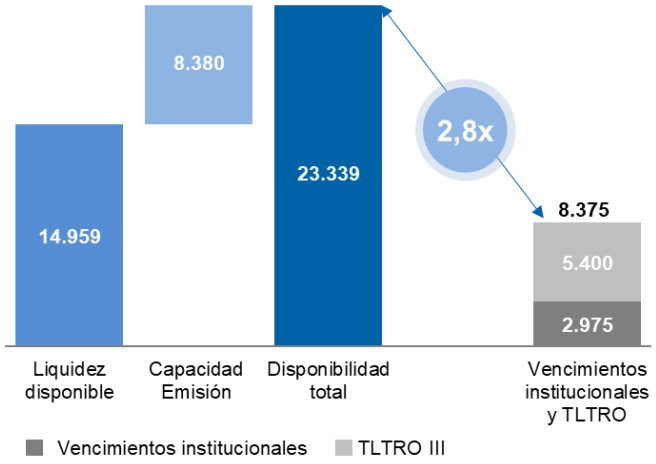
Liquidez disponible / activo total (%)	25,6	20,7
Ratio crédito / financiación minorista (%)	81,1	92,5
LCR (%)	468,1	307,1
NSFR (%)	151,5	131,4

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.

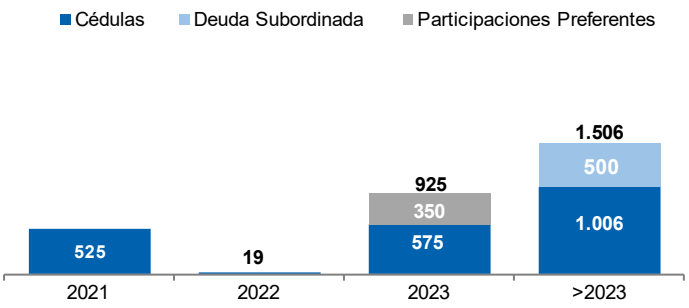
Activos líquidos y capacidad de financiación

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.

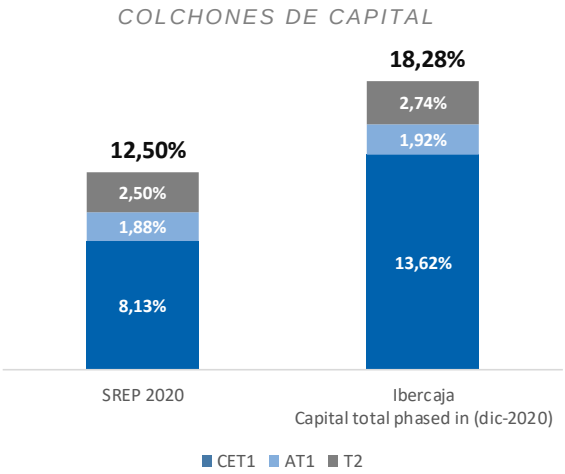
*Ibercaja busca mantener una adecuada relación entre el **perfil de riesgos** y los **recursos propios.***

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.

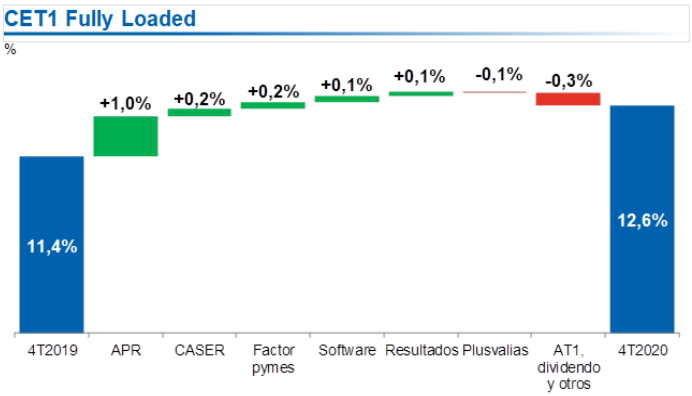
El total de recursos propios computables suma 3.335 millones de euros y representa un **coeficiente de solvencia** del **18,27%,** con un ascenso en el año de 191 puntos básicos. La **ratio CET1 phased in**, que mide la relación entre el capital de primera categoría y los activos ponderados por riesgo, 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.**

6 COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD: AVANCES EN SU GESTIÓN

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.

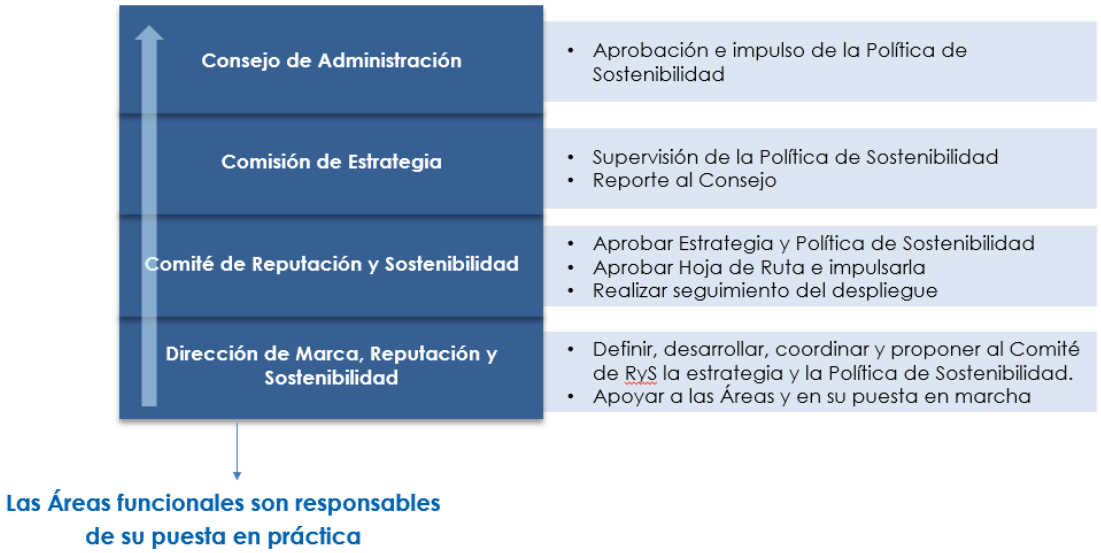
Gestión prudente y global de todos los **riesgos, financieros y no financieros**.

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"*.

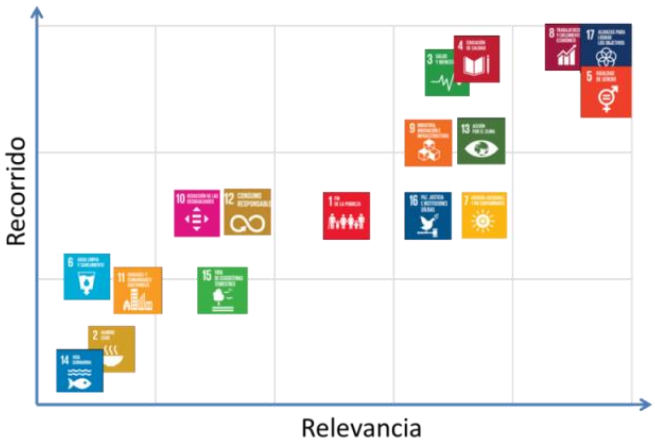
En esta línea, las entidades financieras han de desempeñar un papel muy importante, entre otros ámbitos, en la movilización de los flujos de capital necesarios para financiar el desarrollo sostenible.

***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.

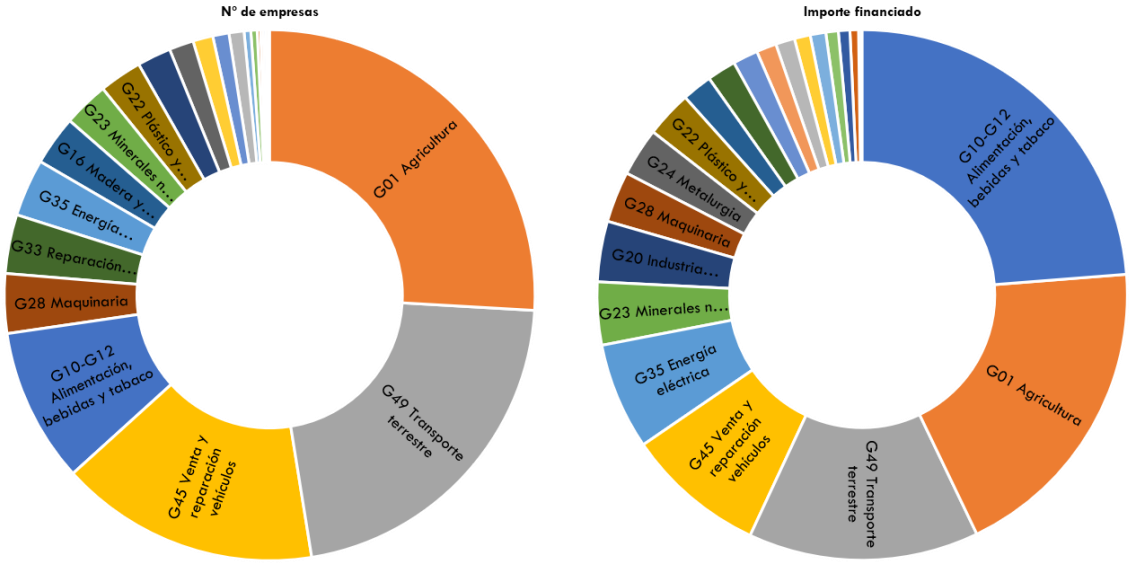
*El **objetivo** es avanzar en la **identificación del impacto del cambio climático en nuestro entorno de negocio**.*

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

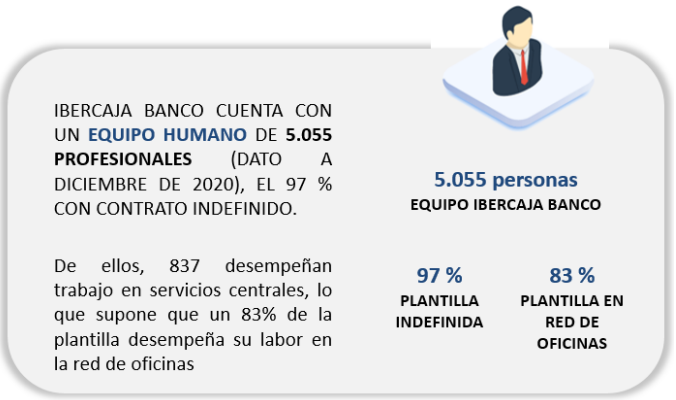
LA DEDICACIÓN Y PROFESIONALIDAD DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN IBERCAJA Y SU IMPLICACIÓN Y COMPROMISO CON EL PROYECTO LOS CONVIERTE EN LOS PRINCIPALES EMBAJADORES DE LA MARCA.

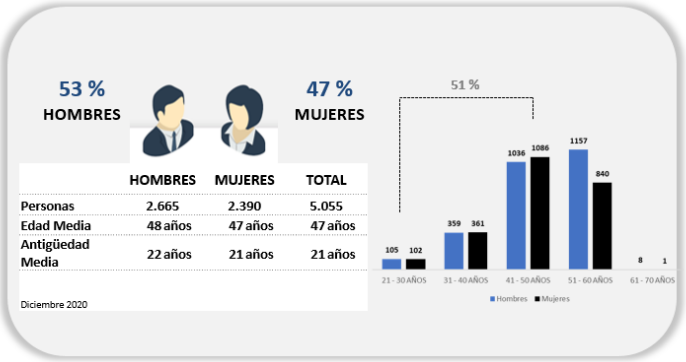
*Las **personas** que trabajan en Ibercaja son el **pilar fundamental** sobre el que la entidad consolida su proyecto.*

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 equilibrio 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.





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

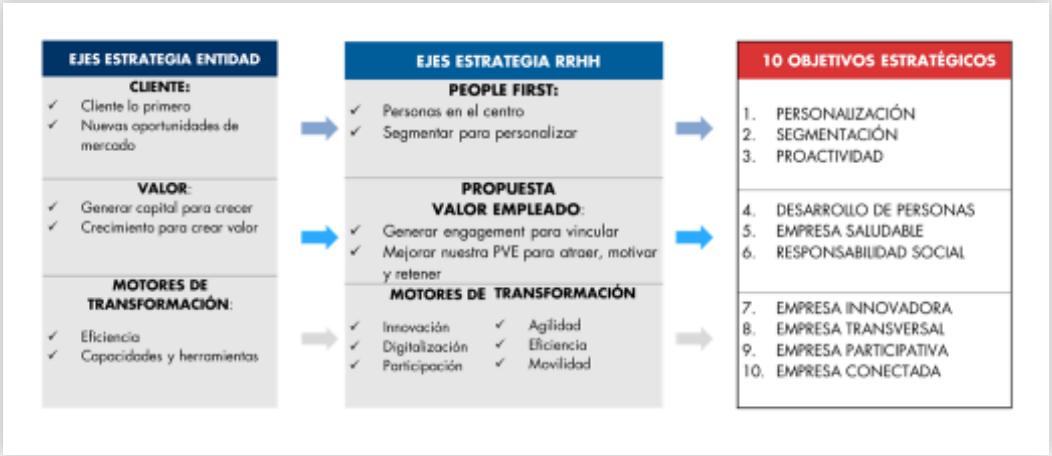
El enfoque de la Gestión de las Personas en Ibercaja en el actual Ciclo Estratégico 2018-2020 se plantea desde el convencimiento de que se debe compatibilizar la consolidación del modelo de gestión definido en el anterior plan (*Gestión Personalizada, Desarrollo del Talento, Liderazgo Inspirador, Comunicación 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

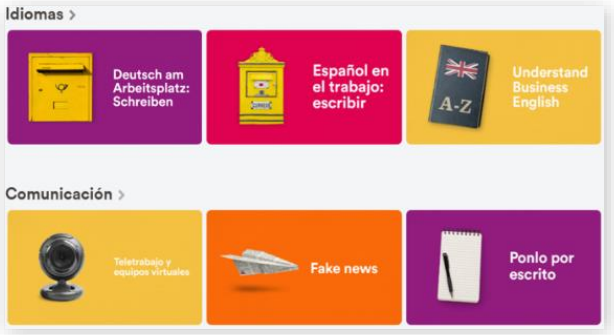
Ibercaja obtuvo en 2019 el sello efr por su compromiso con el bienestar de las personas y coincidiendo con el periodo de confinamiento, Ibercaja ha confiado en GoodHabitz con un claro **objetivo**: **inspirar a las personas para ser cada día mejores.**

*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 …

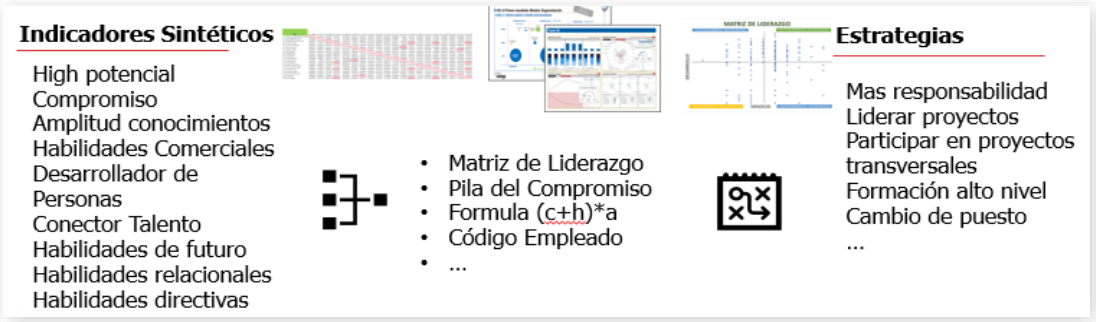
¿QUÉ NECESITA LA IBERCAJA DEL FUTURO?

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.

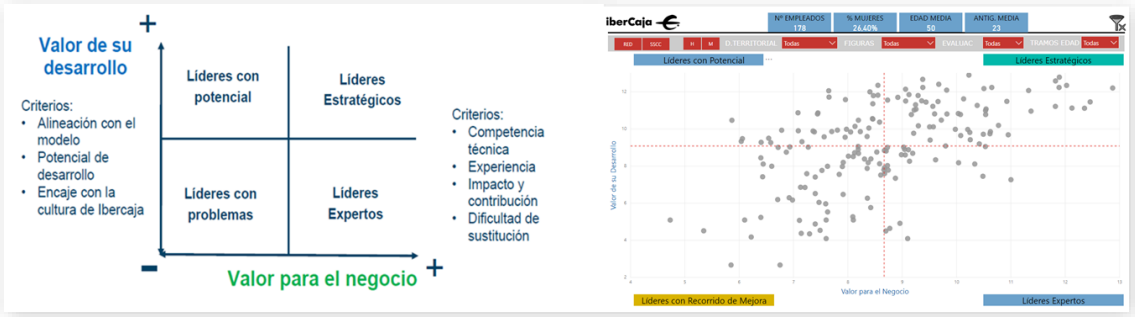
En una primera fase se han trabajado indicadores simples, construyendo el Cuadro de Mando del Área de Personas, con informes recurrentes y un primer nivel de indicadores sintéticos, más complejos, donde se ha calculado la correlación entre ellos a través de algoritmos matemáticos comprobando la robustez 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

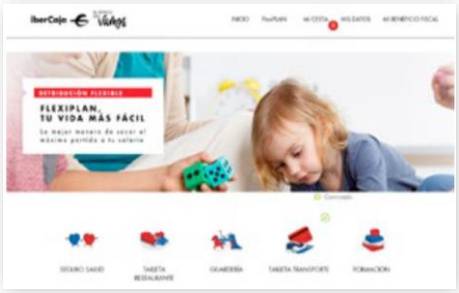
FlexiPLAN, el plan de retribución flexible responde a este objetivo y supone un elemento de compensación salarial adicional totalmente personalizado.

> ***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****.*

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.

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.

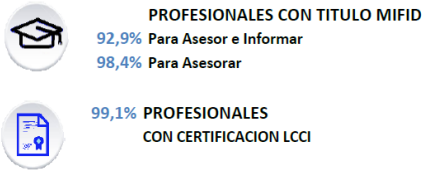


3.467 EMPLEADOS OBTIENEN LA CERTIFICACIÓN LCCI

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.

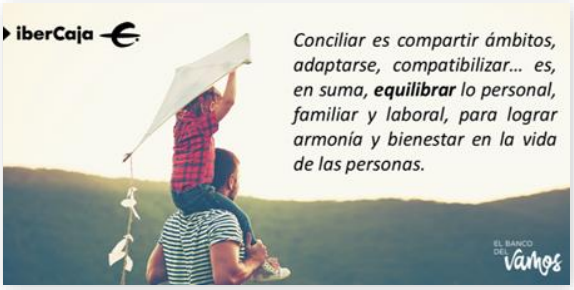
Este reconocimiento avala el trabajo realizado y supone, además, la implantación de un modelo de gestión basado en la mejora de la eficiencia, la flexibilidad y la responsabilidad que facilite el equilibrio de las personas en todos los ámbitos de su vida.

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.

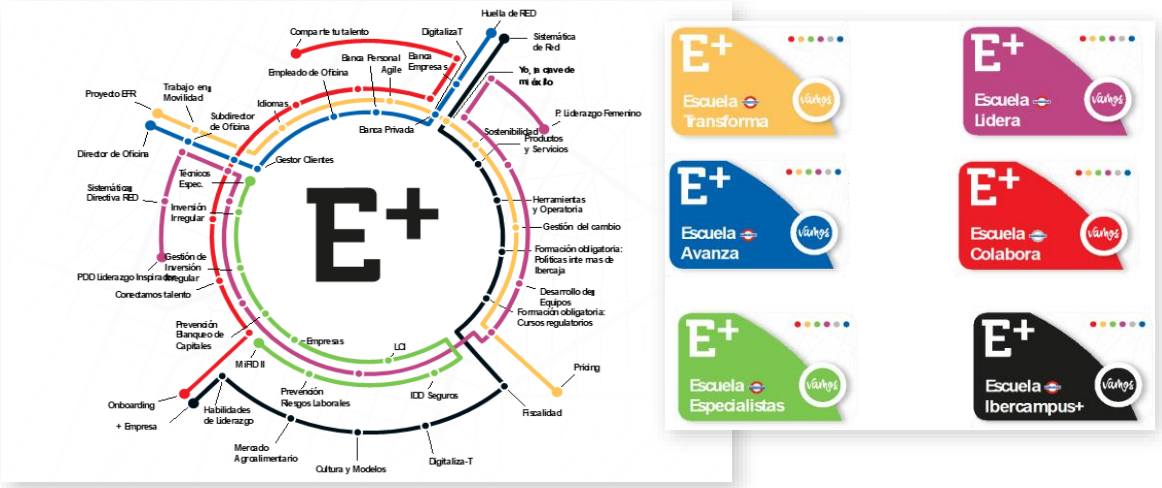
DESARROLLO DEL TALENTO

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.

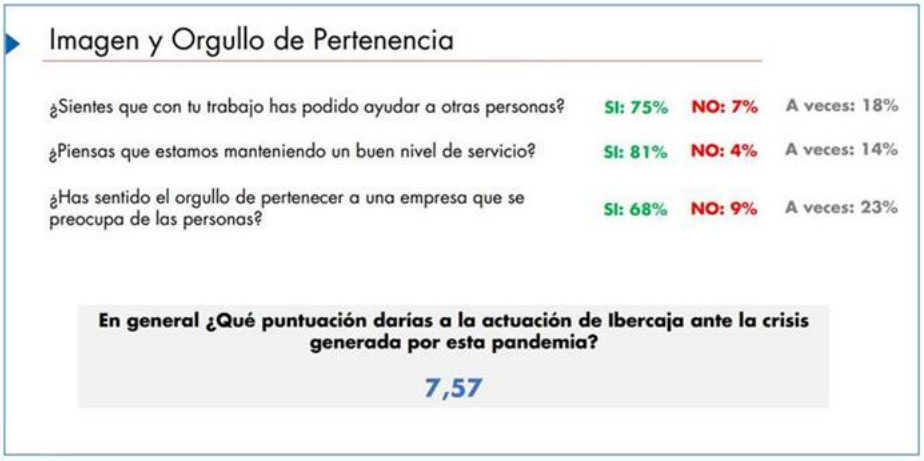
También este año 2020 se ha puesto en marcha un **Plan de Comunicación Interna en Sostenibilidad** cuyo propósito es **acompañar** el proyecto de Sostenibilidad del Banco, favoreciendo que los objetivos de Ibercaja en este ámbito sean **conocidos** e **interiorizados**, ayudando a fomentar una nueva "**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).

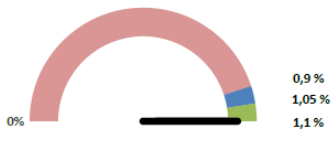
Nº MEDIDAS efr VIGENTES QUE OFERTA IB	
Apoyo a la familia	16
Calidad en el empleo	42
Desarrollo personal y Profesional	20
Flexibilidad Espacial y Temporal	4
Igualdad de oportunidades	6
Liderazgo y Estilos de Dirección	16
TOTAL MEDIDAS efr	104

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 CO2 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.

La Entidad sigue apostando por la ***transparencia***

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 **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 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.

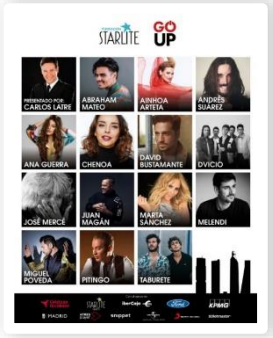
- **Acciones durante el confinamiento con las Federaciones Deportivas:** en los meses de marzo a junio de 2020, como consecuencia del confinamiento y la imposibilidad de realizar actividades fuera del domicilio, se idearon varias propuestas en el entorno digital para mantener la actividad de la sociedad 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.

*Principio de **"tolerancia cero"** fomentando los **comportamientos éticos y responsables**.*

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.

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.** 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. 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. 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. 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 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 capítulo 6.4. “Compromiso con nuestros empleados” del presente Informe de Gestión Ver capítulo 6.8. “Contribución a la Sociedad” del presente Informe de Gestión. 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). • **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 4.2. “Propósito, Misión, Visión y Valores” del presente Informe de Gestión. 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.

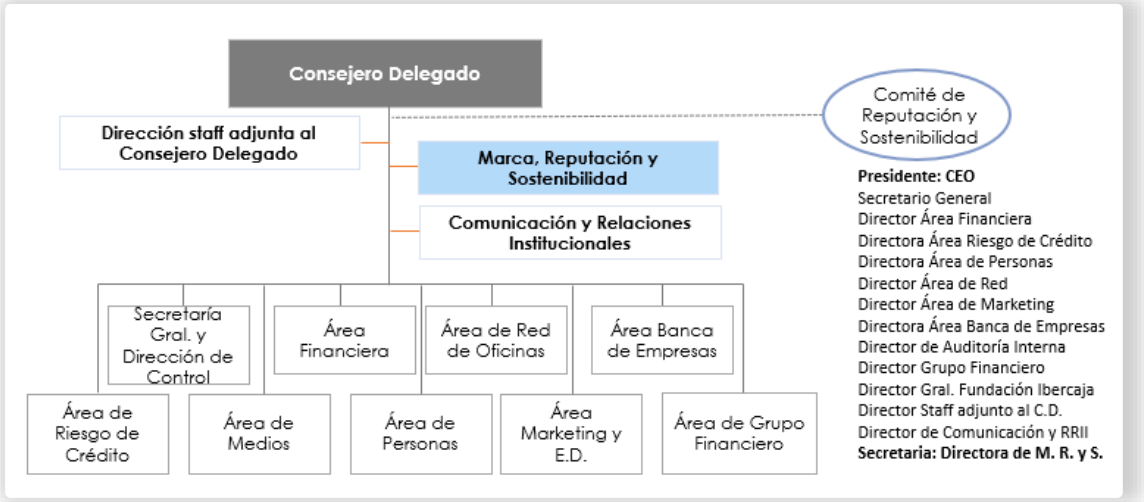
    - **Asumir y refrendar los principales compromisos nacionales e internacionales** que ayuden a la protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático, trabajando en su implementación.

> *"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:

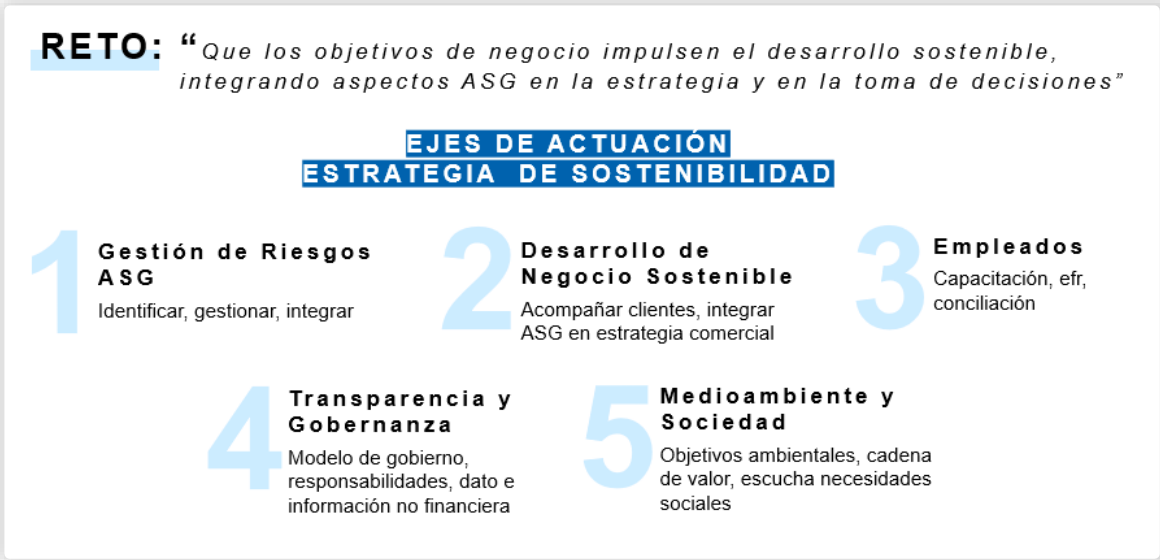
La **Dirección de Marca, Reputación y Sostenibilidad**, con dependencia directa del Consejero Delegado, define y coordina la implementación la estrategia de sostenibilidad, tras su aprobación por parte del Comité de Reputación y Sostenibilidad, de nivel directivo y presidido por el CEO.



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.

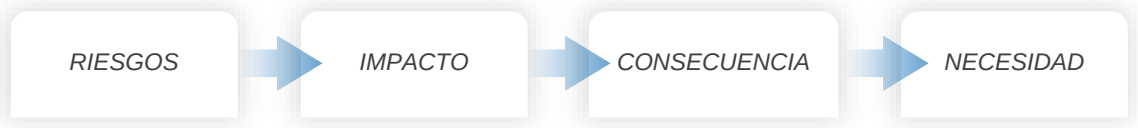
También se ha desarrollado una **hoja de ruta operativa**, con 10 líneas de acción, para llevar a la práctica estos ejes estratégicos, aprobada por el Comité de Reputación y Sostenibilidad en junio 2020, que prioriza y pone **foco en el cambio climático**, con el objetivo de:

- 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:

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.

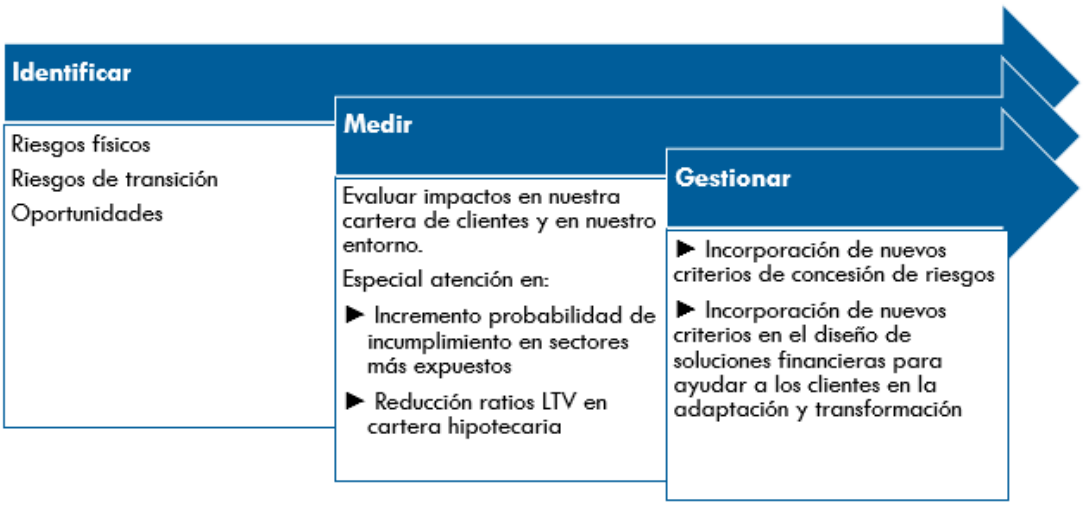
Derivado del análisis de riesgos y oportunidades según sectores de actividad y zona geográfica se ha identificado como uno de los principales retos la **descarbonización**.

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.

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**.

8 | INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y TECNOLOGÍA

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.

9 INFORMACIÓN SOBRE ACCIONES PROPIAS

Información sobre acciones propias

Durante 2020 no se han realizado operaciones con acciones propias.

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.

11 PERSPECTIVAS Y EVOLUCIÓN PREVISIBLE DEL NEGOCIO

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.

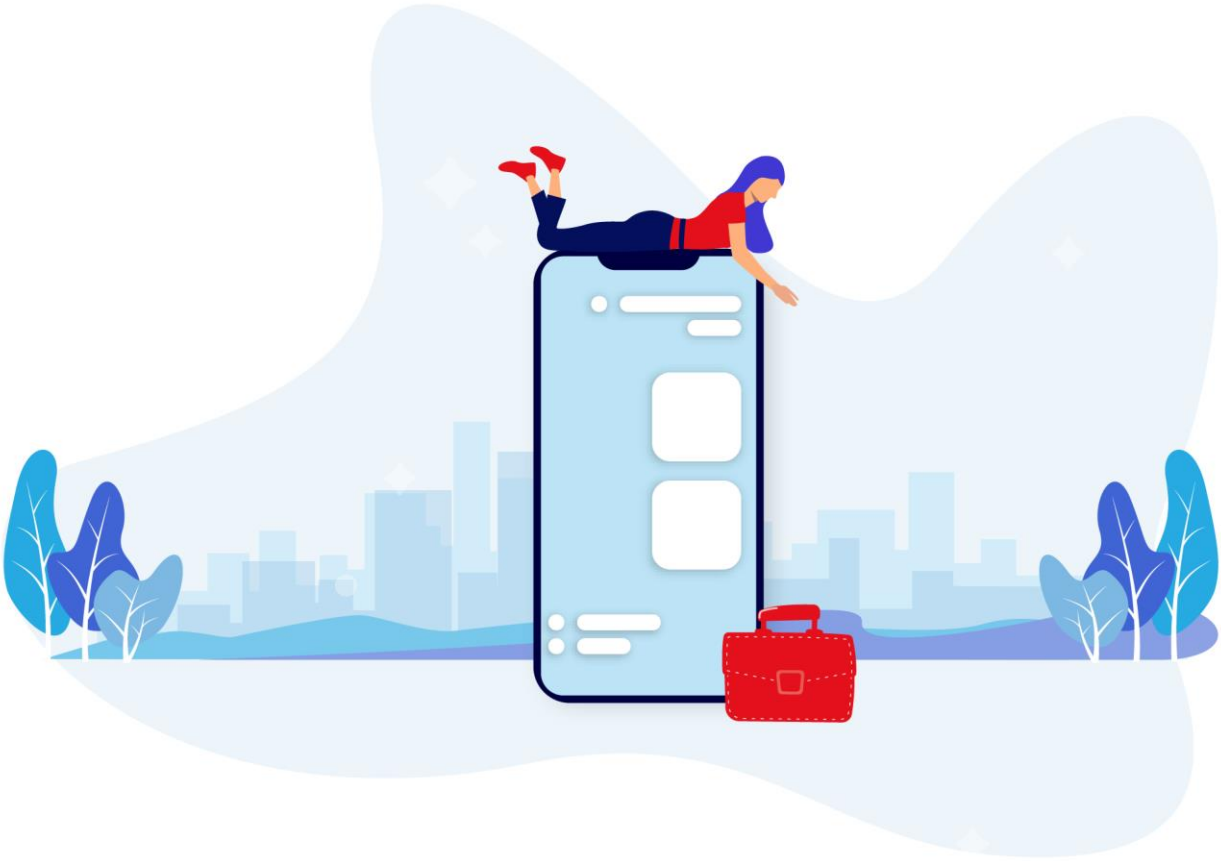
LOS PRINCIPALES ASPECTOS Y OBJETIVOS QUE CENTRARÁN LA ACTIVIDAD SON:

- **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.

12 HECHOS POSTERIORES AL CIERRE



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.

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.

ANEXOS

TABLAS DE TRAZABILIDAD DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

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	-	-

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		-

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 207-1 207-4	6.8.11. Información fiscal	-
	Impuestos sobre beneficios pagados.		Grupo Ibercaja Banco (*)			
	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.

EL BANCO DEL vamos

	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.

EL BANCO DEL vamos

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.

EL BANCO DEL vamos

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.

EL BANCO DEL vamos

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

EL BANCO DEL vamos

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

	2019			2020		
PARTICIPACIONES EMPRESARIALES	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

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.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Pº de la Constitución, 4, 7ª Planta, 50008 Zaragoza, España
Tel.: +34 976 79 61 00 / +34 902 021 111, Fax: +34 976 79 46 51, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

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

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