

Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja



ÍNDICE

Presentación	5
1. Perfil del Informe	7
2. El Grupo Ibercaja	10
3. Ibercaja y el Desarrollo Sostenible	25
4. El Buen Gobierno	38
5. Los Grupos de Interés	54
6. Respuesta a las demandas de los Grupos de Interés	61
6.1. Clientes	61
6.2. Empleados	79
6.3. Proveedores	94
6.4. Sociedad	97
6.4.1. Dimensión económica	98
6.4.2. Dimensión ambiental	100
6.4.3. Obra Social	110
7. Ibercaja y los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact)	112
Anexo I. Índice de indicadores GRI G3, suplemento para el Sector Financiero y tabla de referencia cruzada de indicadores GRI y Pacto Mundial de Naciones Unidas	
Anexo II. Informe de revisión independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa 2013	

PRESENTACIÓN DMA FS, DMA EC, DMA SO, 1.1, 1.2, 4.12

En este Informe de Responsabilidad Corporativa, el Grupo Ibercaja presenta a sus grupos de interés –clientes, empleados, proveedores y sociedad en general– los principios, políticas, enfoques de gestión, estrategias y desempeños más relevantes que se han desarrollado a lo largo del año 2013 en los ámbitos de buen gobierno, económico, medioambiental y social.

En los últimos años hemos vivido grandes cambios en el sector financiero. El año 2013 ha sido un año complicado y difícil en el que ha continuado la crisis económica y la restructuración del sector financiero. En estas circunstancias, hemos dado pasos importantes para consolidar la solvencia de la Entidad sin ningún tipo de ayuda pública. Asimismo, se ha hecho un gran esfuerzo en dotación de provisiones, en la adaptación al nuevo marco regulatorio más exigente, y en la adopción de medidas para contener la morosidad.

El Grupo Ibercaja ha salido reforzado de este proceso y se encuentra en el grupo de entidades más solventes del país y con un importante proyecto de crecimiento.

En efecto, el 25 de julio de 2013 Ibercaja Banco adquirió Banco Grupo Caja3 mediante una ampliación de capital que fue suscrita por las tres cajas de ahorros accionistas de dicha entidad, Caja de Ahorros de la Inmaculada, Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Burgos y Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz, aportando la totalidad de las acciones en las que se encontraba dividido su capital social, con el doble propósito de fortalecer las obras sociales y constituir un grupo grande, sólido y competitivo, con arraigados liderazgos nacionales.

Ibercaja afronta esta nueva etapa con el modelo de gestión que, pese a la tormenta financiera vivida, nos ha permitido dedicarnos a nuestro negocio financiero, hacerlo con visión a largo plazo y apostar por el crecimiento. Los principales beneficiados de esta adquisición serán los clientes y la sociedad, que dispondrán de una entidad financiera más sólida, cercana y comprometida, ofreciendo a nuestros grupos de interés Solidez, Excelencia, Compromiso, Profesionalidad y Cercanía.

Durante este año hemos continuado apostando por la sostenibilidad, apoyando a las familias, ayudando a las empresas y a los emprendedores, reforzando la Inversión Socialmente Responsable. Hemos renovado nuestro compromiso de colaboración entre la CECA y la CNMV para el desarrollo del Plan de Educación Financiera dirigido principalmente a la juventud y mayores que está siendo gestionado y desarrollado por la Obra Social de Ibercaja.

A través de la Obra Social, fieles a nuestros principios y valores, Ibercaja reafirma su compromiso para lograr una sociedad más equilibrada, con mayor igualdad de oportunidades y especialmente sensible con las personas más desfavorecidas, centrando sus esfuerzos en tres importantes cuestiones que nos preocupan a todos: el desempleo, el fracaso escolar y la atención a los más necesitados, manteniendo su apoyo a la promoción de la cultura, la conservación del patrimonio histórico-artístico y la protección del medio ambiente.

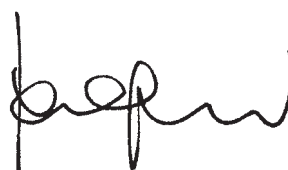
Un año más ratificamos el compromiso del Grupo Ibercaja con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción. Estos Principios están plenamente asumidos por la Entidad y se encuentran incorporados en su cultura corporativa, estrategia de negocio y relaciones con sus gru-

pos de interés. Este Informe –estructurado siguiendo las directrices de la Guía G3 del Global Reporting Initiative y de su «Suplemento para el Sector de Servicios Financieros»– se presenta, a su vez, como Informe de Progreso con los avances producidos en la implantación de los Diez Principios del citado Pacto.

En la confianza de que en 2014 se consoliden los atisbos de recuperación económica en el país, afrontamos el futuro con nuestro estilo y valores: responsabilidad, visión de largo plazo, prudencia en la gestión y compromiso con los territorios y sus gentes, manteniéndonos fieles a los principios fundacionales que constituyen nuestras señas de identidad.



Amado Franco Lahoz
Presidente



José Luis Aguirre Loaso
Consejero Delegado

1 Perfil del Informe

Nombre y domicilio social **2.1, 2.4**

Ibercaja Banco, S.A. *

Plaza de Basilio Paraíso, n.º 2
50008 Zaragoza
España

Período cubierto por el Informe **3.1**

El Informe de Responsabilidad Corporativa que se presenta cubre el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2013.

Fecha del informe anterior **3.2**

El Informe anterior fue presentado en junio de 2013 y cubría el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2012.

Ciclo de presentación de informes **3.3**

El ciclo de presentación del Informe de Responsabilidad Corporativa es anual.

Puntos de contacto para cuestiones relativas al Informe **3.4**

Para cuestiones relativas al Informe de Responsabilidad Corporativa los puntos de contacto son los siguientes:

Dirección postal:

IBERCAJA BANCO, S.A.
Relaciones Institucionales
Responsabilidad Corporativa

Plaza de Basilio Paraíso, n.º 2
50008 Zaragoza
España

Correo electrónico: rsc@ibercaja.es

Página web: www.ibercaja.es

* A lo largo de este informe se utilizan indistintamente los términos Ibercaja Banco e Ibercaja para nombrar a la sociedad.

Alcance y cobertura

Proceso de definición del contenido del Informe 3.5

Materialidad 3.5

La información aquí contenida cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos más significativos que en temas económicos, sociales y medioambientales origina el Grupo Ibercaja y que pueden ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus Grupos de Interés: Clientes, Empleados, Proveedores y la Sociedad en general.

Participación de los Grupos de Interés 3.5

Recoge también los compromisos asumidos por el Grupo Ibercaja para dar respuesta a los intereses y expectativas que se han detectado a través de los diferentes medios y canales de participación y de comunicación que la Entidad tiene establecidos con sus Grupos de Interés. La información así obtenida ha facilitado la definición de políticas, el diseño de las estrategias y la fijación de los objetivos.

Prioridad 3.5

Para determinar el alcance de los contenidos de este Informe se ha priorizado la inclusión de aquellos que mejor reflejan los impactos producidos por Ibercaja y cuyo conocimiento es más demandado por sus Grupos de Interés.

Calidad de la información 3.5

Para asegurar la calidad de la información aquí contenida, se han tenido en cuenta los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad.

Cobertura del Informe 3.6

La información contenida en este Informe alcanza a la actividad de Ibercaja Banco y a su Grupo Financiero formado por Ibercaja Gestión S.G.I.I.C., S.A.; Ibercaja Pensión E.G.F.P., S.A.; Ibercaja Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U.; Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.U.; Ibercaja Patrimonios, S.G.C., S.A.; Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., E.F.C., y Banco Grupo Caja3, S.A.U.

Indicación de limitaciones del alcance o cobertura del Informe 3.7

Se recogen los impactos económicos, ambientales y sociales más relevantes que tiene detectados la Entidad.

En la tabla de localización de indicadores del GRI incluida en el Anexo I se detallan aquellos a los que la Entidad no puede dar respuesta porque no afectan a su actividad (N/A) o no dispone de la información requerida (N/D).

La base para incluir la información en caso de filiales 3.6, 3.7, 3.8

No se incluye información sobre negocios conjuntos (*joint ventures*), filiales no pertenecientes al Grupo Financiero, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, etc.

Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores e información **3.9**

La información se ha obtenido del Sistema de Información de Gestión (SIG) implantado en la Entidad, de sus estados contables, informes, manuales operativos, códigos, reglamentos y principios normativos, cuyos contenidos son auditables.

Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que la han motivado **3.10**

No se ha producido.

Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe **3.11**

La información aquí contenida se ha elaborado, al igual que el ejercicio anterior, en conformidad con los principios y directrices propuestos por el **Global Reporting Initiative (GRI)**, ajustándola a los contenidos de la **Guía G3** de la citada organización, a sus protocolos técnicos y a su **Suplemento para el Sector de Servicios Financieros** publicado en noviembre de 2008.

Índice del contenido del GRI **3.12**

La tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe se encuentra en el Anexo I, así como la tabla de equivalencia del Informe de Progreso del Pacto Mundial (CoP) y del índice GRI G3. En el texto se han puesto los indicadores correspondientes para facilitar su localización.

Verificación 3.13

Política y práctica en cuanto a la solicitud de verificación externa y relación entre el proveedor de la verificación y la organización

Tanto los principios de elaboración de este Informe como los contenidos recogidos en el mismo se han sometido a un proceso de verificación externa por parte de la firma auditora PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (PwC). El Informe de Verificación figura incorporado como Anexo II.

En el Capítulo IV «Documentación Legal del Grupo Ibercaja» del **Informe Anual 2013 B) Grupo Ibercaja** se detalla la relación contractual que Ibercaja mantiene con dicha firma auditora y el coste de los servicios prestados.

2 El Grupo Ibercaja DMA FS, DMA SO, 1.2, EC1

Presentación 2.1, 2.6, 2.8

Ibercaja Banco es la entidad de crédito a través de la que la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja realiza su actividad financiera de manera indirecta, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Real Decreto Ley 11/2010, de 9 de julio. El Banco, al que la Caja segregó la totalidad de los activos y pasivos afectos a dicha actividad financiera, inició sus actividades el 1 de octubre de 2011, tras su inscripción en el registro especial del Banco de España.

El pasado 25 de julio de 2013, Ibercaja Banco tomó el control de Banco Grupo Cajatres, S.A. (Cajatres) en el marco del proceso de integración acordado el 23 de mayo de 2013 por ambas entidades y sus respectivas Cajas de Ahorros accionistas. Para ello, Ibercaja Banco realizó una ampliación de capital a la que acudieron las Cajas de Ahorros accionistas de Cajatres aportando como contraprestación la totalidad de las acciones de Cajatres de las que eran titulares. De este modo, Caja de la Inmaculada de Aragón (actualmente, Fundación CAI), la Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Obreros de Burgos (actualmente, Fundación Caja Círculo) y el Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz (en la actualidad, Fundación Caja Badajoz) pasaron a tener una participación conjunta del 12,20% del capital social de Ibercaja Banco, y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja el 87,80% restante. La integración plena de Ibercaja Banco y Cajatres mediante la absorción de Cajatres por Ibercaja Banco tendrá lugar, previsiblemente, en el último trimestre del ejercicio 2014. Hasta ese momento, Ibercaja Banco y Cajatres son personas jurídicas independientes, integradas en el Grupo Ibercaja.

En el ejercicio de su actividad, Ibercaja Banco no ha cambiado la forma de hacer con sus clientes, empleados, proveedores y la Sociedad en general, manteniendo los principios y valores que siempre han inspirado la actividad de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja desde su fundación en el año 1876.

El Grupo Financiero Ibercaja 2.2, 2.3, 2.6

Está constituido por sociedades filiales independientes que instrumentan el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros. Estas filiales participan de los criterios de gestión y visión estratégica definidos en la entidad matriz y han consolidado una estructura productiva eficiente y de alta calidad. Sus productos son distribuidos en el mercado a través de la red de distribución y otros canales alternativos de Ibercaja Banco. Esta separación entre producción y distribución aporta mayor flexibilidad, dinamismo e innovación, haciendo de esta organización una importante ventaja competitiva.

Las principales sociedades filiales que componen el Grupo Financiero Ibercaja son:

Ibercaja Gestión S.G.I.I.C., S.A. 2.2, 2.3

Sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva cuenta con una de las gamas de fondos más amplias de España, que permite ofrecer fondos para cualquier coyuntura de mercado y para

cada perfil de inversor. En la actualidad se administran 74 fondos de inversión y 14 sociedades de inversión de capital variable (SICAV).

La oferta de la sociedad gestora a sus partícipes se focaliza en fondos de renta fija, tanto de corto plazo como de medio plazo, bien con una estimación de rentabilidad objetivo, bien con una política activa que permitiera el aprovechamiento del movimiento de los mercados. Estos fondos han supuesto las 3/4 partes del total de aportaciones netas a fondos de inversión de Ibercaja en el ejercicio, que ascendieron a 730 millones de euros, el máximo registro anual de suscripciones alcanzado por la Entidad. El patrimonio gestionado en fondos de inversión asciende a 5.341 millones de euros a 31 de diciembre de 2013, con un crecimiento del 21% en el año y una cuota de mercado del 3,51%, lo que consolida a Ibercaja Gestión en la novena posición del ranking nacional de gestoras de IIC por volumen.

2013 ha sido un año de excelentes rendimientos para los partícipes de fondos de inversión. Los partícipes de los fondos de Ibercaja han obtenido una buena rentabilidad en la práctica totalidad de productos de la gama, mejorando la media sectorial. Más del 61% de los fondos de inversión de la gestora se encuentran posicionados en los rankings de prensa especializada dentro de los dos primeros cuartiles por rentabilidad.

Ibercaja Pensión E.G.F.P., S.A. 2.2, 2.3

Gestora de fondos y planes de pensiones. A cierre del ejercicio 2013 administraba un patrimonio de 5.132 millones de euros que representa el 5,55% del mercado español. Durante el año el sector ha experimentado una expansión del 6,80%, mientras que Ibercaja Pensión se ha mostrado algo más dinámica, elevando su cifra de negocio un 6,93%. El número total de partícipes se sitúa en 239.545.

En el área de **Planes de Pensiones del Sistema Individual** el patrimonio administrado es de 1.528 millones de euros. Mientras que el sector ha experimentado un aumento de un 9,09%, el patrimonio de Ibercaja Pensión lo ha hecho un 10,78%. Por ello Ibercaja Pensión mantiene su décimo puesto en el ranking nacional, incluso ha aumentado la cuota del 2,59% al 2,64%, siguiendo la tendencia ascendente de los últimos años. El número total de clientes se sitúa en 169.461.

En el área de Planes del Sistema de Empleo, el patrimonio administrado asciende a 3.604 millones de euros. La cuota de mercado alcanza el 10,75% en 2013, frente al 10,50% de 2012, ocupando el tercer puesto en el ranking nacional. El número total de partícipes es de 70.084.

Ibercaja Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. 2.2, 2.3

Ibercaja Vida es una compañía de seguros de vida especializada en el negocio de banca-seguros y su actividad fundamental se centra en la realización de seguros de ahorro y seguros de vida riesgo para su comercialización a través de la red de oficinas de Ibercaja Banco.

Cuenta con una amplia gama de seguros con características propias del mercado banca-seguros que incluye Seguros de Ahorro Sistemático, Seguros de Ahorro Inversión, Seguros de Rentas Vitalicias, Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS), Planes de Previsión Asegurados y Seguros de Vida Riesgo, vinculados o no a operaciones de activo. La actividad aseguradora se completa con el aseguramiento de compromisos por pensiones, tanto causados como no causados, de diversas empresas.

Al cierre de 2013 la cuota de mercado de provisiones matemáticas se ha incrementado en 11 puntos básicos, pasando del 3,15% al cierre de 2012 al 3,26% al cierre de 2013. De esta forma, la sociedad ocupa el séptimo puesto en el ranking total de provisiones de vida, manteniendo su posición respecto al cierre del ejercicio anterior.

El volumen de provisiones técnicas a 31 de diciembre de 2013 asciende a 5.250 millones de euros, lo que supone un incremento del 6,7% respecto al cierre del año 2012, superior al crecimiento experimentado por el sector, 3,2%, al cierre de 2013.

Especialmente destacable es el crecimiento en seguros vinculados a la jubilación y a la tercera edad como PIAS y Rentas Vitalicias. El crecimiento en el año en PIAS ha sido del 28%, lo que mantiene a la aseguradora en una posición de liderazgo en este producto, con una cuota de mercado del 17,7% a diciembre de 2013 si consideramos el patrimonio asegurado y del 15,6% a diciembre de 2013 si tenemos en cuenta el número de pólizas. Asimismo, cabe resaltar la excelente aceptación de las rentas vitalicias que se incrementan un 14% en el año.

Ibercaja Mediación de Seguros, S.A. 2.2, 2.3

A través de esta sociedad, Ibercaja Banco presta a sus clientes el servicio de asesoramiento en la formalización de contratos de seguro y la posterior asistencia en caso de siniestro. Gestiona una amplia gama de seguros: salud, vida, agrarios, construcción, pymes, hogar, automóvil, etc., algunos de ellos de carácter social.

Ibercaja Patrimonios S.G.C., S.A. 2.2, 2.3

Ibercaja Patrimonios desarrolla la actividad de Banca Privada. Su principal función es asesorar a aquellos clientes de Ibercaja que por su volumen patrimonial buscan una especialización en la gestión de sus ahorros.

Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., E.F.C. 2.2, 2.3

Sociedad responsable de facilitar a la red de oficinas de Ibercaja Banco los instrumentos específicos de financiación de actividades productivas, orientados hacia colectivos de profesionales, autónomos y empresas.

Está especializada en la prestación de servicios de leasing y renting, herramientas de financiación que han permitido modernizar el parque de maquinaria y el parque vehículos de las empresas, colaborando y ayudando a las empresas a ser más competitivas con maquinarias, bienes de equipo, instalaciones, vehículos, etc., más eficientes tanto en su producción como energéticamente y con mayores medidas de seguridad en su funcionamiento, consiguiendo mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y contribuyendo a la viabilidad de las empresas.

Es destacable el alto volumen de operaciones formalizadas acogidas al convenio ICO que ha contribuido a facilitar una financiación en buenas condiciones y en especial en Aragón con el convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón y el Grupo Ibercaja con el Banco Europeo de Inversiones en la financiación de operaciones de leasing.

La aportación del leasing y del renting al sector automovilístico ha sido muy positiva, ya que ha ayudado a renovar el parque de vehículos industriales y comerciales, contribuyendo a la disminu-

ción del número de accidentes del sector. Así lo corrobora información por parte de la Asociación Española de Renting en la que se demuestra una menor siniestralidad en vehículos que se encuentran bajo la fórmula de leasing o renting.

Banco Grupo Cajatres, S.A.U. 1.1, 1.2, 2.2, 2.3, 2.9

Ibercaja Banco adquirió con fecha 25 de julio de 2013 el 100% del Banco Grupo Cajatres (en el informe también se utilizará el término Caja3) tras realizar una ampliación de capital de 325,5 millones de euros que fue suscrita por las cajas accionistas de Banco Grupo Caja3: Caja de Ahorros de la Inmaculada, Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Burgos y Caja General de Ahorros de Badajoz, que aportaron como contraprestación la totalidad de las acciones de Banco Grupo Caja3 de las que eran titulares.

La integración de Banco Caja3 en Ibercaja Banco culminará en octubre de 2014, conviviendo transitoriamente las dos entidades hasta la fusión por absorción de Banco Grupo Caja3 por Ibercaja Banco.

Banco Grupo Caja3 tiene como objeto la realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios propios del negocio de banca en general y hasta la integración plena en Ibercaja Banco funcionará como entidad independiente, con personalidad jurídica propia, pero de forma coordinada con Ibercaja Banco. Al producirse la integración plena, se ofrecerá una única cartera de productos, con iguales condiciones y precios.

La estructura funcional de Ibercaja Banco, S.A., en 2013 2.3, 4.1

Consejero Delegado

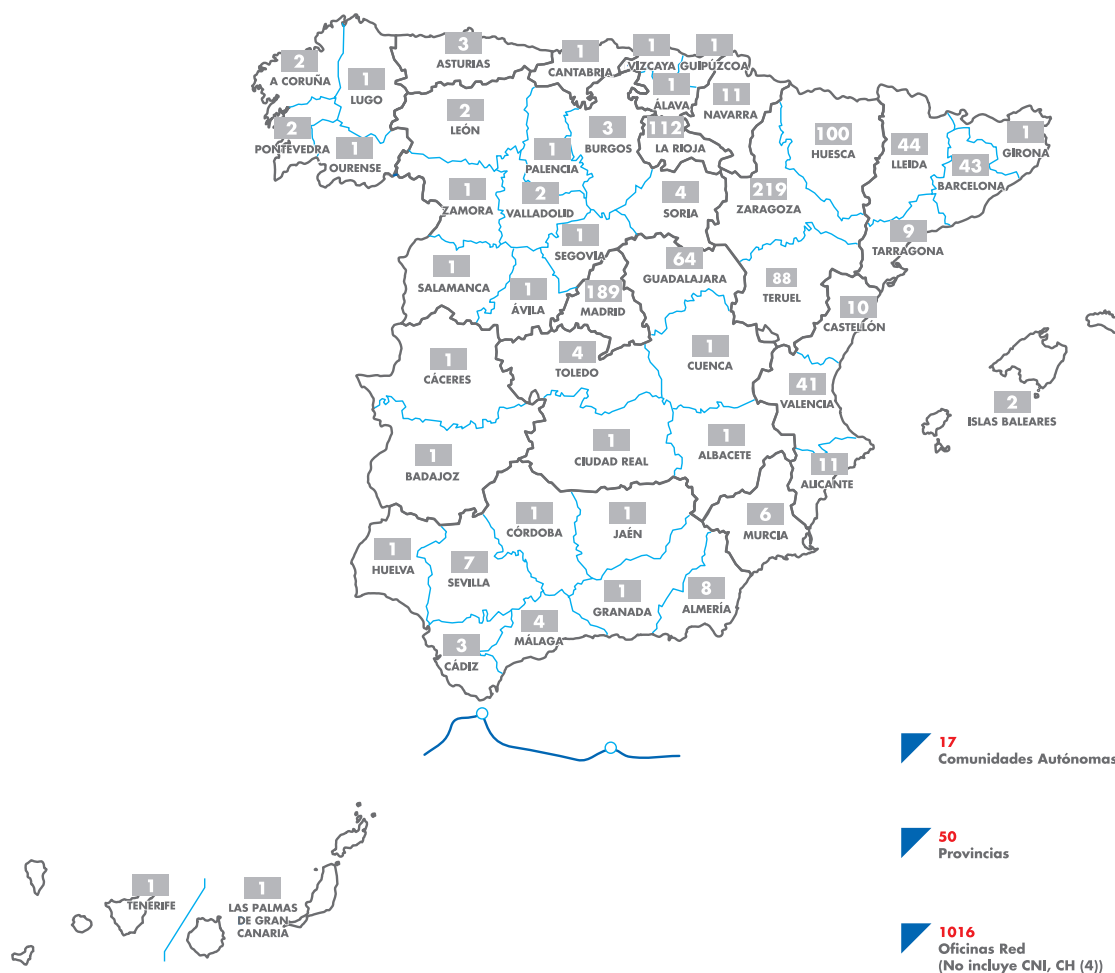
Direcciones de Área

Secretaría General
Área de Negocio
Área Financiera
Área de Riesgo de Crédito
Área de Recursos Humanos y Medios
Área de Gestión Inmobiliaria

Direcciones Staff

Dirección de Auditoría
Dirección de Control de Gestión
Dirección de Secretaría Técnica

Ibercaja Banco opera exclusivamente en España. Tiene 1.016 oficinas distribuidas en todo el territorio nacional.*



* En el Informe Anual 2013 se publica el mapa resultante con la agregación de las oficinas de Banco Grupo Caja3.

Organización de la Red de Oficinas **2.8, 2.9**

Ibercaja Banco tiene definida su Red de Oficinas atendiendo a estrategias diferenciadas dentro del territorio en el que opera para dar un mejor servicio a todos sus clientes, con dos Direcciones de Red: una para la zona tradicional de actuación de Ibercaja, con sede operativa en Zaragoza, y otra para la zona de expansión, con sede operativa en Madrid. En cada una de estas Direcciones supraterritoriales se concretan y organizan todas las estructuras de apoyo al negocio minorista que sean requeridas, con objeto de conseguir sinergias de conocimiento y una mayor eficiencia en la organización de los medios de gestión disponibles.

En aquellos casos en los que, por razones de eficiencia, se ha tomado la decisión de fusionar algunos de los puntos de la Red de Oficinas, se ha establecido un plan de actuación por el cual, partiendo del análisis en profundidad del mercado, negocio y ámbito de actuación tanto de la oficina absorbida como de la absorbente, se han realizado acciones debidamente coordinadas y dirigidas a la comunicación en tiempo y forma suficiente a clientes, al objeto de facilitar la transición de los mismos a las nuevas oficinas gestoras.

Áreas de escasa densidad de población **FS13, FS14**

Ibercaja Banco trata de evitar la exclusión financiera dando servicio a un amplio colectivo de personas –generalmente de avanzada edad– que residen en localidades que se encuentran alejadas de los centros de actividad y población donde se concentran la mayor parte de los servicios financieros.

El 25,89% de las oficinas de Ibercaja Banco se ubican en núcleos de población de menos de 1.000 habitantes, y el 44,79% en los de menos de 10.000, siendo Ibercaja, en más de 100 municipios distribuidos en las provincias de Zaragoza, Huesca, Teruel, Lleida, Guadalajara y la comunidad autónoma de La Rioja, la única entidad de crédito con oficina operativa.

Principales productos y servicios 2.2

Productos

Financiación

Préstamos de vivienda para particulares, familias o promotores.

Préstamos para el consumo.

Préstamos dirigidos al sector joven.

Operaciones de financiación para el mercado de pymes, comercios, profesionales y autónomos: Préstamos, Créditos, Leasing, Renting, Efectos comerciales, Anticipos de créditos, Factoring, Anticipo de facturas nacionales, Pagos nacionales, Confirming, Prefinanciación y Posfinanciación de exportaciones, Importaciones, Avaes.

Inversión

Fondos de inversión de Ibercaja Gestión y de otras Gestoras Internacionales distribuidos a través de la plataforma de Inversis.

Instrumentos que cotizan en los mercados organizados (renta fija, variable u otro tipo de valores) incluidos warrants por IBD.

Planes de pensiones del sistema individual o de empleo.

Seguros de ahorro previsión.

Tarjetas de crédito

Tarjetas de débito o de cargo inmediato.

Tarjetas de crédito o cargo diferido.

Tarjeta Dual (en el mismo comercio permite decidir si se paga a fin de mes o si se aplaza a 3, 6, 9 o 12 meses).

Tarjetas de pago a plazos.

Tarjetas de empresa.

Tarjetas contactless (ciudadana, Aramón...).

Otros instrumentos o medios de pago

Cajeros.
Cheques y pagarés.
Comercio electrónico.
Crédito documentario.
Efectos comerciales.
Remesas de importación/exportación.
Terminales de Punto de Venta (TPV).
Transferencias.

Ahorro

Libretas, Cuentas corrientes y de ahorro patrimonial.
Depósitos a plazo.
Depósitos combinados.
Depósitos estructurados sobre tipos de interés.
Depósitos estructurados de Riesgo Mixto con garantía del capital.
Planes de ahorro periódico instrumentados en depósitos a la vista, fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro.
Emisión de pagarés propios

Servicios

Asesoramiento financiero, tanto en web como en oficina.
Banca a distancia: Telefónica e Internet.
Domiciliación de pagos y cobros.
Gestión de patrimonios.
Gestión de subvenciones.
Operaciones de valores, incluidas órdenes <i>stop loss</i> por cualquier canal.
Tramitación y pago de impuestos desde oficinas, cajeros, banca electrónica e Internet.
Seguros.
Venta de entradas. A través de la página www.ibercaja.es , de la Banca Telefónica y de la red de cajeros automáticos.

Comercialización de productos y servicios **2.2, PR6**

En Ibercaja Banco la comercialización de los productos y servicios se realiza exclusivamente por sus empleados, no existiendo agentes de venta externos.

La organización no comercializa productos prohibidos o cuestionados en el mercado financiero. Toda la actividad bancaria de Ibercaja Banco es supervisada por el Banco de España y por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares.

Un Modelo de Gestión orientado a la excelencia **DMA FS, DMA PR, FS9**

El Modelo de Gestión de Ibercaja Banco define la forma de dirigir y administrar la Entidad, el modo de planificar, ejecutar, evaluar y mejorar de forma continua todas las actividades de la Organización.

- Responde al conjunto de enfoques y método de trabajo que se desarrollan en la Entidad.
- Describe el conjunto de principios y sistemas de Ibercaja Banco.
- Está basado en el desarrollo del concepto de excelencia en la gestión y adopta como referencia fundamental el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).
- Transmite la filosofía con la que se gestiona Ibercaja Banco.

Los componentes más relevantes del Modelo son:

- Liderazgo.
- Misión, visión y valores.
- La función de las personas.
- La planificación estratégica y la gestión de procesos y proyectos.
- El sistema de información general.
- Los grupos de interés.

El Modelo de Gestión de Ibercaja Banco se adapta a las necesidades actuales y futuras de la Entidad teniendo como guía en cada momento el plan estratégico vigente.

En este sentido, cabe destacar que en el año 2007 Ibercaja obtuvo el Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management). Para mantener este reconocimiento es preciso superar cada dos años un proceso de reevaluación. En el año 2013 se ha renovado dicho Sello, tras una evaluación realizada por la entidad de certificación AENOR.



Dentro de la implicación de Ibercaja con la Excelencia y su difusión entre el tejido empresarial, la Entidad forma parte del Comité de Gobierno del Club de Excelencia en Gestión, organismo representante de EFQM en España.

Ibercaja forma parte de Madrid Excelente desde el año 2010, marca de garantía otorgada por la Comunidad de Madrid, que reconoce a las empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la responsabilidad social y la satisfacción tanto de sus clientes como de sus personas. En 2013, por cuarta ocasión, Ibercaja ha renovado su certificado.



Dimensión de la Organización DMA EC, 1.1, 1.2, 2.8, 2.9, EC1

Magnitudes básicas

	2013	2012	2011
Grupo Ibercaja Banco			
ACTIVIDAD DE BALANCE (Millones de euros)			
Activo total	63.118	44.664	45.144
Crédito a clientes bruto	39.095	31.041	32.928
Cartera de valores	19.826	11.040	9.016
Recursos totales gestionados	61.989	43.593	47.318
– Recursos fuera de balance	12.053	8.815	8.564
Recursos de clientes minoristas	47.423	31.436	32.363
INDICADORES Y RATIOS			
Tasa de morosidad del crédito (%)	10,25	5,48	4,16
Cobertura total de la morosidad (%)	56,96	88,42	60,21
Liquidez disponible / activo total (%)	16,89	12,24	13,71
Ratio crédito / financiación minorista (%)	99,95	119,95	119,80
Core capital (%)	10,29	10,40	10,40
Capital principal (%) según RDL 24/2012*	10,29	10,40	
* Requerimiento desde 2013 - 9%			
RESULTADOS (Miles de euros)			
Margen de intereses	592.210	577.924	491.170
Margen bruto ex Resultado de operaciones financieras	814.385	783.484	746.510
Resultado antes de saneamientos	352.283	747.710	284.308
Correcciones de valor det. activos y otros saneamientos	421.448	1.432.836	212.100
Resultado neto (atribuido a la entidad dominante)	-29.383	-484.951	57.426
Otra información relevante¹			
Número de oficinas	1.407	1.047	1.052
Número de empleados matriz (plantilla total) ²	6.411	4.723	4.799
Número de cajeros automáticos	1.658	1.142	1.144
Volumen de actividad por oficina ³ (Millones de euros)	71,844	71,283	76,279
Volumen de actividad por empleado ³ (Millones de euros)	15,767	15,802	16,721

1. Los datos de 2013 corresponden a la agregación de Ibercaja Banco y Banco Grupo Caja3 (entidades individuales).

2. No se incluye la plantilla perteneciente a las filiales del Grupo.

3. Volumen de Actividad: Crédito a clientes bruto + Recursos totales gestionados.

Calificación crediticia de Ibercaja Banco, S.A.:

	Corto plazo	Largo plazo
Moody's	NP	Ba3
Standard & Poor's	B	BB
Fitch Ratings	B	BB+

La información aquí presentada recoge los datos agregados con Banco Grupo Caja3, sociedad filial que desarrolla una actividad bancaria al igual que Ibercaja Banco.

Información Financiera DMA EC, DMA FS, 1.1, 1.2, EC1

El volumen de actividad del Grupo Ibercaja Banco –que recoge el saldo de recursos de clientes y crédito a clientes– es, al finalizar el año, próximo a los 100.000 millones de euros.

Los recursos totales de clientes, que comprenden tanto los de balance como los de intermediación, totalizan 61.989 millones. Los recursos gestionados de clientes minoristas ascienden a 47.423 millones de euros, con un incremento de 15.986 millones respecto a diciembre de 2012. Excluyendo el efecto de la incorporación de Banco Grupo Caja3, el crecimiento orgánico de los recursos minoristas hubiese sido del 3,31%.

El crédito a clientes bruto se eleva a 39.095 millones de euros. La evolución del crédito ha sido mejor que la del sistema. La variación orgánica, sin considerar la adquisición de Banco Grupo Caja3, es del -3,63%, porcentaje inferior a la contracción experimentada por el conjunto de entidades financieras, con lo que el Grupo gana cuota en el mercado nacional del crédito.

La situación económica, el efecto de los nuevos criterios sobre refinanciaciones y la incorporación de la cartera de Caja3 han hecho que la ratio de morosidad se eleve a cierre del ejercicio al 10,25%, manteniéndose por debajo de la del conjunto de entidades de depósito, 13,76%. Por segmentos, la financiación a hogares destinada a adquisición de vivienda, la de mayor peso en el conjunto de la inversión, presenta una morosidad contenida del 3,54%. El total de provisiones para insolvencias suma 2.321 millones, lo que representa un grado de cobertura sobre los riesgos dudosos del 56,96%.

Los resultados obtenidos en 2013 reflejan la debilidad del marco macroeconómico en el que se ha desarrollado la actividad y el impacto del profundo descenso de los tipos de interés en el rendimiento de la cartera hipotecaria, con un peso muy alto en el balance de Ibercaja. Aun así, el margen bruto recurrente (sin resultado de operaciones financieras) mejora un 3,94%. Hay que destacar el esfuerzo en dotaciones, 421 millones, para reforzar la cobertura del crédito dudoso y refinanciado y sanear la cartera de participaciones empresariales e inmobiliarias de Caja3, sujeta a un proceso obligado de desinversión. El alto volumen de saneamientos, por encima de los beneficios de explotación, hace que el resultado neto sea negativo.

Es de subrayar que el Grupo ha logrado mantener un nivel de solvencia adecuado y ha reforzado su posición de liquidez. La ratio Core Tier I alcanza el 10,29% de los activos ponderados por riesgo, con un exceso de 311 millones sobre el mínimo regulatorio exigido. La disponibilidad de activos líquidos, 10.661 millones, representa el 16,89% del balance y cubre ampliamente los vencimientos de los próximos ejercicios. La ratio crédito sobre financiación minorista (loan to deposits) es del 99,95% y se ha reducido en 20 puntos porcentuales desde diciembre de 2012, poniéndose de relieve la capacidad del Grupo para financiar su cartera crediticia sin acudir a los mercados mayoristas.

Hechos relevantes producidos en el año 2013 en el Grupo Ibercaja

TOMA DE CONTROL DEL BANCO GRUPO CAJATRES **DMA EC, 1.2, 2.9**

El pasado 25 de julio de 2013, Ibercaja Banco tomó el control de Banco Grupo Cajatres, S.A. (Cajatres) en el marco del proceso de integración acordado el 23 de mayo de 2013 por ambas entidades y sus respectivas Cajas de Ahorros accionistas. Para ello, Ibercaja Banco realizó una ampliación de capital a la que acudieron las Cajas de Ahorros accionistas de Cajatres aportando como contraprestación la totalidad de las acciones de Cajatres de las que eran titulares. De este modo, Caja de la Inmaculada de Aragón (actualmente, Fundación CAI), la Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Obreros de Burgos (actualmente, Fundación Caja Círculo) y el Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz (en la actualidad, Fundación Caja Badajoz) pasaron a tener una participación conjunta del 12,20% del capital social de Ibercaja Banco, y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja el 87,80% restante. La integración plena de Ibercaja Banco y Cajatres mediante la absorción de Cajatres por Ibercaja Banco tendrá lugar, previsiblemente, en el último trimestre del ejercicio 2014. Hasta ese momento, Ibercaja Banco y Cajatres son personas jurídicas independientes, integradas en el Grupo Ibercaja.

CONVENIO PARA LA CREACIÓN DE UN FONDO SOCIAL DE VIVIENDAS **FS14**

Ibercaja Banco suscribió, junto con otras 32 entidades de crédito, los ministerios de Economía y Competitividad, Sanidad y Servicios Sociales, Fomento, Banco de España, la Federación Española de Municipios y Provincias, la Plataforma del Tercer Sector (ONG), y las patronales bancarias, un convenio para la constitución del Fondo Social de Viviendas (FSV) destinadas al alquiler. Ibercaja aportó al FSV 105 viviendas en toda España. Estas viviendas están destinadas a familias en situación de especial vulnerabilidad que hayan sido desalojadas de su vivienda habitual después del 1 de enero de 2008.

FIRMA CON EL GOBIERNO DE ARAGÓN DEL CONVENIO LÍNEA BEI PYMES ARAGÓN **2.7, EC9, FS1**

Ibercaja Banco firmó este convenio con el Gobierno de Aragón mediante el cual las pymes pueden acceder a una línea de crédito para atender sus necesidades financieras.

El volumen puesto a disposición de las empresas y autónomos a través de este convenio de colaboración con DGA-BEI asciende a 100 millones de euros.

Premios, clasificaciones y otras distinciones recibidas en el año 2013 **2.10**

Ibercaja, junto a la Real Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País –entidad fundadora de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja–, ha sido galardonada con la Medalla del Real Instituto de Estudios Europeos (RIEE). Una de las actividades más conocidas y relevantes del RIEE es el Programa Máster Profesional en Unión Europea, que cuenta en cada edición con el apoyo y colaboración de Ibercaja.

Ibercaja Gestión: En el ejercicio 2013 uno de sus fondos ha recibido un reconocimiento por parte de la agencia de calificación Lipper, se trata de Ibercaja Capital Europa reconocido como mejor fondo a cinco años en la categoría Renta Variable Mixta Euro Agresivo.



Expansión

13 Fondos en el primer cuartil de su categoría:

IBERCAJA ALPHA A FI - 9º/90
IBERCAJA BP GLOBAL BONDS A FI - 24º/116
IBERCAJA CAPITAL FI - 14º/71
IBERCAJA DIN FI - 37º/206
IBERCAJA FUTURO A FI - 19º/123
IBERCAJA JAPÓN A FI - 11º/75
IBERCAJA OPORTUNIDAD RF A FI - 39º/158
IBERCAJA PLUS A FI - 8º/206
IBERCAJA SECTOR INMOBILIARIO A FI - 2º/38
IBERCAJA SELECCIÓN CAPITAL FI - 15º/134
IBERCAJA SELECCIÓN R. FIJA FI - 10º/116
IBERCAJA SELECCIÓN R. INTERNACIONAL FI - 10º/99
IBERCAJA TECNOLÓGICO A FI - 6º/30



Adicionalmente, a lo largo de 2013 la calidad de gestión se ha visto reconocida por las agencias de análisis de fondos *Citywire*, que ha otorgado un rating A reconociendo el mantenimiento entre los mejores gestores de fondos, y *Morningstar*, que ha asignado el máximo rating cuantitativo (*****) a los fondos Ibercaja Petroquímico, FI e Ibercaja Plus, FI.

Ibercaja Gestión lleva más de 10 años consecutivos recibiendo reconocimientos externos por la calidad de gestión. Desde 2000, los fondos de inversión y de pensiones del Grupo Ibercaja acumulan un total de 31 premios otorgados por las principales agencias de análisis y los medios de comunicación.

La Obra Social de Ibercaja

Semanario «Actualidad Económica»

La Obra Social de Ibercaja ha sido galardonada en la convocatoria de **Premios Mejor Obra Social** que concede anualmente el semanario «Actualidad Económica», una de las citas de mayor prestigio que reconocen la labor llevada a cabo por todas las obras sociales en España.

De las siete categorías a concurso, la Obra Social de Ibercaja consiguió cuatro primeros premios.

Los proyectos premiados fueron los siguientes:

- Categoría «Proyectos de apoyo a emprendedores» – Programas para emprendedores.
- Categoría «Proyectos de inclusión social» – Programa Ibercaja Llaves solidarias.
- Categoría «Iniciativas de desarrollo del territorio local» – Programa Comercio rural vivo.
- Categoría «Premio Especial del Jurado» – A la labor de la Obra Social de Ibercaja.

Premio Cruz Roja en Guadalajara

El Centro Ibercaja Guadalajara fue galardonado con un premio otorgado por Cruz Roja, en reconocimiento a la continua labor de ayuda a fines humanitarios que tanto el Centro como la Obra Social de Ibercaja realizan en la provincia.

Fundación San Valero

El Grupo San Valero, integrado por la Fundación del mismo nombre y la Universidad de San Jorge, otorgó un diploma de reconocimiento a la labor de apoyo que la Obra Social de Ibercaja ha prestado a dicha institución durante los últimos años. Concretamente en programas relacionados con el empleo y los ciclos de conferencias «Aula Abierta».

ASPANOA

La Obra Social de Ibercaja recibió un reconocimiento en la gala celebrada con motivo del XXV aniversario de ASPANOA, por el apoyo prestado a lo largo de toda su trayectoria en la lucha contra el cáncer.

Asociación de Scouts de Aragón

La asociación ha otorgado a la Obra Social de Ibercaja la medalla al mérito Scout en homenaje a la labor de apoyo que ha venido recibiendo en diferentes proyectos. En los últimos años, la colaboración de la Obra Social de Ibercaja con ASDE se ha materializado en la formación medioambiental a escolares de la Comunidad Autónoma aragonesa, bajo el programa «Medio ambiente activo», así como en diversas acciones de conservación y reforestación del entorno de Griébal, pueblo recuperado por la asociación en el Pirineo aragonés.

Mención de Honor «AFEMAC»

Concedida por la asociación de familiares y personas con enfermedad mental de Águilas y comarca por la colaboración de la Obra Social en la puesta en marcha de proyectos para mejorar la salud mental de la personas de Murcia y su entorno.

3 Ibercaja y el Desarrollo Sostenible **DMA FS, DMA EN**

Presentación 2.6, 2.9

Ibercaja Banco, desde el inicio de su actividad en octubre de 2011, ha asumido los principios que inspiraron la fundación, en 1876, de su entidad matriz: Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, como fomentar y administrar el ahorro para contribuir al desarrollo socioeconómico de los territorios que lo generan.

Estos principios fundacionales constituyen la base de los **Principios de Sostenibilidad** que inspiran la **Misión, Visión y Valores Corporativos** de Ibercaja Banco y que están integrados en su **Modelo de Gestión**.

Principios de Sostenibilidad DMA FS, DMA LA, DMA HR, DMA SO, 1.1, 1.2

- Buen Gobierno.
- Calidad de servicio y cercanía en la relación con los Clientes.
- Contribución a la Integración Social, al Desarrollo y a la Cohesión Territorial.
- Defensa de los Derechos Humanos.
- Empleo y Desarrollo Profesional.
- Fortaleza del Balance.
- Generación de riqueza.
- Inversión Socialmente Responsable.
- Medio Ambiente.
- Obra Social.

Se encuentran desarrollados a lo largo de este Informe.

Misión, Visión y Valores DMA PR, DMA FS, 1.1, 4.8

Misión, nuestra razón de ser 4.8

Ibercaja Banco es una entidad de ámbito nacional orientada a satisfacer de manera equilibrada las necesidades financieras de sus grupos de interés. En primer lugar, las necesidades de **sus clientes**, diferenciándose por la cercanía, profesionalidad, innovación y calidad de sus productos y servicios; **sus empleados**, a través del compromiso de la Entidad con el desarrollo personal y profesional de todos y cada uno de ellos; y **la sociedad**, ya que su fin último es aportar valor a la sociedad mediante la contribución al crecimiento sostenible de la misma, tanto en la actividad financiera como a través de la Obra Social.

Visión, nuestra meta 4.8

Ibercaja Banco aspira ser uno de los **principales actores financieros a nivel nacional**, contando con un **negocio diversificado** y un Grupo Financiero potente. Con una **calidad de riesgo** de primer nivel, una **eficiencia** competitiva, una **solventia** mayor que la mayoría de las entidades, una

calidad de servicio como elemento diferencial y unas **personas ilusionadas**, profesionales y comprometidas. Y, naturalmente, seguirá siendo una Entidad **comprometida** con el **desarrollo sostenible** y con una **actividad social** importante y útil.

Valores corporativos **DMA LA, DMA SO, DMA FS, 4.8**

Los valores corporativos de Ibercaja engloban el conjunto de reglas que rigen la gestión, el «día a día» de la Entidad, es decir, su forma de trabajar con los diferentes grupos de interés para alcanzar su meta, «la Visión de Ibercaja». Se constituyen como la filosofía institucional y la base de la cultura organizacional con el objetivo de que sirvan de referencia de comportamiento en las operaciones y actividades de la Entidad.

Concreción de Valores Corporativos con Grupos de Interés

Valores	Clientes	Personas	Accionista	Sociedad
Solidez	Entidad fiable que transmite seguridad actuando con rigor, prudencia, sensatez y coherencia.	Seguridad laboral y orgullo de formar parte de un excelente proyecto corporativo.	Lograr resultados sostenibles basados en decisiones adoptadas con rigor, prudencia, sensatez y coherencia.	Constituirse como un referente fiable y con futuro para la Sociedad en la que desarrollamos la actividad.
Compromiso	Confianza en la disposición de la Entidad para satisfacer las necesidades. Construir relaciones duraderas en beneficio mutuo.	Sentir como propios los objetivos de la Entidad apoyándose en tus esfuerzos y dedicaciones.	Desarrollar las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos con la mayor eficiencia de recursos posible.	Desarrollar una Obra Social útil que contribuya a la cobertura de las necesidades de cada momento de la Sociedad.
Excelencia	Espíritu de mejora y esfuerzo continuo para anticipar las necesidades del cliente y ofrecer una calidad de servicio diferencial.	Fomentar el espíritu autocrítico que estimule soluciones innovadoras para mejorar el desarrollo del equipo.	Innovar creando nuevas fuentes y vías para alcanzar mejores resultados y metas.	Contribuir a incrementar el potencial de desarrollo de nuestras zonas de actuación.
Profesionalidad	Satisfacer con eficacia, integridad, rigor y transparencia las necesidades del cliente.	Desarrollo continuo de las habilidades técnicas y actitudes relacionales para facilitar el logro colectivo.	Desarrollo de la actividad de la Entidad con los mayores estándares de calidad y eficacia.	Dar respuesta a los requerimientos que la Sociedad plantea con rigor y agilidad.
Cercanía	Tratar al cliente de una forma amable, sencilla y con transparencia, escuchando para conocer sus necesidades.	Compartir las inquietudes personales y profesionales mediante una comunicación abierta y transparente. Compromiso mutuo.	Proporcionar información útil, veraz y oportuna sobre el avance y logros de la Entidad.	Involucrarse activamente en las necesidades de la Sociedad de nuestro ámbito de actuación.

Enfoque y Estrategia de gestión 1.1, 4.12, 4.13, DMA FS, FS1

Los **Principios de Sostenibilidad** se encuentran integrados en el **Modelo de Gestión** de Ibercaja Banco cuyo **enfoque y estrategia** se fundamenta en:

Apoyo al tejido empresarial

Pese a las condiciones nada favorables que han venido marcadas por el entorno económico, Ibercaja Banco ha seguido apoyando la financiación empresarial con líneas dirigidas a autónomos, empresas y entidades públicas y privadas.

Ver Capítulo 6.1 Clientes

Calidad de servicio

Uno de los rasgos diferenciadores de Ibercaja Banco en la relación con sus clientes es la calidad de servicio. Su permanente compromiso con la excelencia queda integrado en su Modelo de Gestión mediante el que toda la organización está enfocada a la mejora continua.

Ver Capítulo 2 El Grupo Ibercaja

Compromiso con el cliente

Los últimos años han sido muy complicados para la economía y, especialmente, para el sector financiero. Sin embargo, Ibercaja Banco se mantiene como una de las entidades más sanas del país. Con un gran **compromiso**, el de ofrecer solo los productos y servicios financieros adaptados a lo que sus clientes necesitan.

Ver Capítulos 2 El Grupo Ibercaja y 6.1 Clientes

Diálogo con los Grupos de Interés

Ibercaja Banco tiene establecidos diversos canales para mantener un diálogo fluido con sus Grupos de Interés.

Ver Capítulo 5 Los Grupos de Interés

Empleo y desarrollo profesional

Favorecer el empleo, la promoción y el desarrollo profesional de sus empleados, con una política de recursos humanos basada en el diálogo, la participación, la no discriminación y la conciliación de la vida profesional y familiar, ofreciendo unas prestaciones sociales que van más allá de las establecidas en los sucesivos convenios colectivos del sector, forma parte de la gestión de Ibercaja Banco con sus empleados.

Ver Capítulo 6.2 Empleados

Inversión Socialmente Responsable (ISR)

Ibercaja Banco asume el compromiso de integrar criterios éticos, de responsabilidad social, ambiental y de buen gobierno en el desarrollo de sus líneas de inversión asociando sostenibilidad

y rentabilidad. A través de su entidad gestora de fondos de pensiones Ibercaja Pensión, forma parte de Spainsif, el Foro Español de Inversión Socialmente Responsable constituido en 2009.

Ver Capítulo 3 Ibercaja y el Desarrollo Sostenible

Relación con los proveedores

Ibercaja busca que la relación con sus proveedores sea ética y duradera, basada en la equidad en el trato, la transparencia y el cumplimiento de compromisos, evitando cualquier posición de dominio, haciéndoles partícipes de los compromisos de la Entidad en materia social y medioambiental.

Ver Capítulo 6.3 Proveedores

Estrategia del Grupo Ibercaja DMA EC, DMA FS, 1.1, 1.2, 2.9

El año 2013 ha sido un ejercicio especialmente complejo para el sistema financiero español por la debilidad de la actividad económica, el importante esfuerzo realizado para el fortalecimiento de las coberturas de riesgos, la adaptación al nuevo entorno regulatorio y las medidas tomadas para contener la morosidad.

El pasado 25 de julio de 2013, Ibercaja Banco adquirió el control del 100% de Grupo Caja3 e inició la fase de integración, en la que convivirán transitoriamente las dos entidades de forma independiente, hasta 2014, momento en el que se realizará la fusión por absorción de Banco Caja3 por Ibercaja Banco. Esta operación ha marcado uno de los hitos estratégicos más relevantes de las centenarias vidas de las entidades que componen el Grupo.

Estructura de propiedad del Grupo 2.8, 2.9



El gran objetivo de la operación es conformar un grupo solvente y competitivo, de arraigados liderazgos territoriales y vocación social y con tamaño suficiente para operar en el nuevo escenario financiero que se está dibujando. Las grandes fortalezas de esta integración son:

- Posicionamiento entre las diez mayores entidades financieras de España:
 - 10.º entidad por activo total.
 - 9.º por volumen de negocio.
 - 6.º en el negocio de gestión de activos (fondos de inversión, pensiones y seguros de ahorro).
- Presencia en todo el territorio nacional.
- Liderazgo de negocio en Aragón, Burgos, Badajoz, La Rioja y Guadalajara y significativa presencia en Madrid y Arco Mediterráneo.
- Incorporación al Grupo de marcas centenarias con un alto valor comercial en sus territorios.
- Amplia base de recursos de clientes y reducida dependencia de los mercados mayoristas.
- Morosidad por debajo de la media sectorial.
- Generación de sinergias que ayudarán a mejorar la eficiencia y la competitividad de Ibercaja.

De igual forma, Ibercaja Banco ha seguido trabajando para adaptarse a la coyuntura actual y las claves de gestión estratégicas del ejercicio han sido las siguientes:

1. **El mantenimiento de una calidad de riesgo diferencial** respecto a los principales competidores. Para ello, se ha seguido trabajando en la optimización de la gestión del riesgo de la entidad configurándose en una fuente de ventaja competitiva. Durante el ejercicio 2013, Ibercaja ha mantenido una ratio de mora inferior a la media del sector.
2. **La minimización del stock de inmuebles** adquiridos por el impago de clientes y la reducción del riesgo promotor para minimizar el impacto negativo en la cuenta de resultados de esta actividad se ha consolidado como una de las principales líneas estratégicas. Durante el ejercicio, se han intensificado las iniciativas comerciales para colaborar en la venta de inmuebles de promociones financiadas por la Entidad y comercializar las viviendas ya incorporadas en el balance de Ibercaja Banco. Los resultados conseguidos han sido muy satisfactorios.
3. **Modelo de gestión centrado en el cliente.** El modelo de gestión de Ibercaja sitúa al cliente en el centro de la estrategia con el objetivo de configurar una propuesta de valor diferencial respecto de la competencia, diferenciada para cada uno de los segmentos estratégicos definidos (banca personal, empresas y particulares), útil y de calidad. En 2013:
 - La Entidad ha continuado consolidando el modelo de gestión especializado del negocio de empresas y de banca personal potenciando la captación de este tipo de clientes.
 - Asimismo, Ibercaja ha renovado por cuarta vez el Sello 500+ a la Excelencia Europea (EFQM) y por segunda vez la certificación del Servicio de Asesoramiento a clientes de

Banca Personal. Estos reconocimientos reflejan el compromiso de la Entidad con la mejora continua, la orientación a resultados y muy especialmente la orientación al cliente a través de una experiencia y servicio diferenciales y de valor.

4. **Actividad social importante y útil.** Finalmente, la Obra Social de Ibercaja, con el fin último de consolidarse como una obra social innovadora, comprometida, cercana, eficiente y adaptada a los cambios que se producen en la sociedad, ha analizado cómo la crisis actual está afectando a nuestra sociedad y ha establecido las siguientes líneas de actuación estratégicas:
- **Iniciativa Emplea** con el objetivo de buscar mejorar la empleabilidad de las personas y la competitividad de las empresas a través de una oferta de servicios, cursos y ayudas con los que poder mejorar proyectos laborales o empresariales.
 - **Iniciativa Educa** con el fin de colaborar con padres y educadores, poniendo a su disposición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes, prevenir el fracaso escolar y formar a los profesionales del mañana.
 - **Iniciativa Ayuda** que colabora con ONG, trabajadores sociales y familias, para ayudar a las personas con menos recursos y cubrir así sus necesidades básicas.

Estructura de gestión de la sostenibilidad 1.2

El principio de sostenibilidad es consustancial con la propia actividad de una entidad financiera. Por ello, en Ibercaja Banco las cuestiones relacionadas con esta y con la Responsabilidad Social Corporativa están impulsadas desde los Órganos de Gobierno de la Entidad y los proyectos de mejora son incorporados a los planes y tareas de trabajo de cada una de las áreas y desarrollados de acuerdo con la planificación estratégica de las mismas.

La gestión de la RSC, liderada por el Consejero Delegado, tiene un sentido transversal dentro de la organización, por lo que se ha asignado la misma a los siguientes comités en los que están representadas todas las áreas funcionales.

Comité de Dirección

Presidido por el Consejero Delegado, lo integran los Directores de las Áreas que constituyen la Estructura Funcional de Ibercaja Banco.

Tiene entre sus funciones las de coordinación general de las diferentes direcciones de la Entidad, seguimiento del Plan de Negocio y Presupuestos y elaboración y seguimiento de la Estrategia del Grupo Ibercaja.

Comité de Responsabilidad Corporativa

Presidido por el Director General Adjunto - Secretario General, lo constituyen responsables de primer nivel de cada una de las Áreas de la Estructura Funcional.

Su misión es recoger y sistematizar la información recibida a través de los diferentes canales de comunicación establecidos, identificar las demandas y expectativas de los grupos de interés, eva-

luar el grado de respuesta de la Organización y promover las acciones de mejora y su implementación en el Modelo de Gestión del Grupo.

Evaluación y rendición de cuentas 4.9

Los retos más significativos a los que se ha enfrentado Ibercaja, el modo de gestionarlos y los resultados obtenidos se recogen en el Informe Anual que es sometido –tras su verificación por una firma auditora de prestigio– a la consideración y aprobación de los Órganos de Gobierno de la Entidad, quedando incorporado en la web corporativa www.ibercaja.es.

El Informe Anual 2013 contiene los siguientes capítulos:

A) Grupo Ibercaja Banco

- I. Informe económico y de actividades.
- II. Documentación legal del Consolidado de Ibercaja Banco.

B) Grupo Ibercaja

- I. Información relevante de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja.
- II. Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Ibercaja.
- III. Memoria de la Obra Social de Ibercaja.
- IV. Documentación legal del Grupo Ibercaja.

Realizaciones en materia de sostenibilidad y organismos a los que Ibercaja apoya 4.12, 4.13

Desde el año 2005 en el que se presentó el primer Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, se han realizado avances significativos en el campo de la RSC, siendo algunos de los más relevantes los siguientes:

- Incorporación en la Estrategia de la Entidad de un proyecto de Responsabilidad Corporativa. Como consecuencia del mismo se constituyó el Comité de RC y se definió el Modelo de Gestión de la misma.
- Participación en el Comité Sectorial de RSC de Cecabank, desde el que se impulsa la implantación de la RSC y se han desarrollado importantes proyectos corporativos en el ámbito de la sostenibilidad.
- Elaboración anual del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, habiendo obtenido en todos los ejercicios la declaración por parte de Global Reporting Initiative (GRI) de cumplimiento con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.
- Adhesión en el año 2006 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción.
- Adhesión a la Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas.
- Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental y obtención del Certificado de Gestión Ambiental AENOR para el sistema en la Sede Central, que evidencia la conformidad del SGA con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

- Adhesión a la «Carta de principios para un negocio bancario responsable» y a la «Resolución hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico» promovido por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorro.
- Participación, como socio fundador, en la constitución de Spainsif, el Foro Español de Inversión Socialmente Responsable.
- Un nuevo Plan Estratégico de la Obra Social de Ibercaja que refuerza la colaboración en el ámbito social y medioambiental.
- Adhesión a través de la sociedad del Grupo Ibercaja Pensión, a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UNPRI).
- Incorporación a los contratos suscritos por Ibercaja con sus proveedores de un Código de Conducta de obligado cumplimiento que impulsa el conocimiento y cumplimiento en la cadena de suministradores de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Instituciones y Asociaciones Benéfico Sociales en las que Ibercaja participa

4.12, 4.13

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, directamente o indirectamente, a través de Ibercaja Banco, participa en las siguientes entidades.

Instituciones:

- Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).
- Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros.
- Feria de Zaragoza.
- Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de Zaragoza, Huesca y La Rioja.
- Confederación de Empresarios de Aragón (CREA).

Fundaciones:

- Hospital Asilo Nuestra Señora del Pilar y San Jorge, en Alfaro, de protección a la tercera edad.
- Pablo Serrano, museo que muestra obras del escultor.
- Emprender Aragón, para la creación de un tejido empresarial fuerte en la Comunidad.
- Santa María de Albarracín, de promoción y fomento socio cultural de la Comarca.
- Ramón J. Sender, para el sostenimiento del centro UNED de Barbastro.
- Manuel Giménez Abad, para investigación, conocimiento y difusión de la institución parlamentaria.
- De Economía Aragonesa (FUNDEAR), de estudios sobre economía.

- Príncipe de Girona, para la proyección de actividades sociales, la promoción de la educación y la formación de la juventud.
- Montañana Medieval, para la rehabilitación, conservación, promoción y fomento socio-cultural del núcleo medieval de Montañana, Puente de Montañana y de su entorno.
- Amantes de Teruel, promover y desarrollar cuanto concierne a la tradición de los amantes de Teruel.
- Fundación Catalana de Cooperación, hacer efectiva la formación de todas las personas vinculadas al mundo asociativo y de cooperativas, principalmente, en el campo de la actividad social.
- Fundación Zaragoza Ciudad del Conocimiento, impulsar el desarrollo de la Sociedad del Conocimiento en Zaragoza, contribuir al desarrollo científico y tecnológico de Zaragoza, etc.
- Fundación Aragón Invierte, actuar como nexo de unión entre *Business Angels* y emprendedores, dirigiendo la inversión privada hacia proyectos empresariales escalables, de alto potencial, y en cualquier sector de actividad. A través de su actividad, la Fundación estimula el desarrollo sostenible, la creación de empleo y la transparencia en todas las operaciones.

Ibercaja Banco está presente asiduamente en diversos programas de carácter social dirigidos directa o indirectamente a los niños, por ejemplo:

- La participación en el mantenimiento del Carné Familiar, proyecto social de la Dirección General de la Familia del Gobierno de Aragón, dirigido inicialmente a identificar y apoyar a los miembros de las familias numerosas.
- El patrocinio del Servicio de Orientación Profesional que CEPYME Aragón presta regularmente a los colegios y alumnos interesados.

A su vez, la Obra Social de Ibercaja tiene recogidos en su Plan Estratégico diversos programas que está desarrollando en el ámbito social y de los que se informa en los capítulos 6.4.3 Obra Social y 7 Ibercaja Banco, S.A., y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas de este Informe, así como en el capítulo III «Memoria de la Obra Social de Ibercaja» del **Informe Anual 2013 B) Grupo Ibercaja**.

Inversión Socialmente Responsable 1.2, 4.12, DMA FS, FS1, FS2, FS15

Ibercaja dio un paso significativo en materia de ISR en el año 2011 al iniciar el proceso para definir un modelo de inversión socialmente responsable. Este modelo, durante 2013, se ha aplicado tanto a los recursos propios de la sociedad gestora de fondos de pensiones, Ibercaja Pensión, como a los patrimonios administrados que superan la cifra de 5.000 millones de euros entre planes de pensiones del sistema de empleo y sistema individual.

En particular, Ibercaja Pensión tiene excluido de su ámbito de inversión, entre otras, compañías que fabriquen bombas racimo y minas antipersona, campos excluidos por fondos de pensiones de referencia como el fondo soberano noruego. A lo largo de 2013, Ibercaja Pensión, de forma conjunta con sus Comisiones de Control, ha incluido en las Declaraciones de Política de Inversión

de sus fondos de pensiones de empleo un marco general de actuación en materia de inversión sostenible, adaptándose de este modo a lo previsto en la Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social.

Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (UNPRI) 4.12, 4.13, FS1

En el año 2011 Ibercaja Pensión se adhirió a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas, UNPRI, que son el referente internacional más importante en esta materia. Se trata de una iniciativa promovida en 2006 y a la que están adscritos los mayores gestores de patrimonios internacionales. A nivel nacional los UNPRI cuentan todavía con una reducida presencia de entidades españolas, constituida por las gestoras más importantes del país. Ibercaja Pensión pertenece a la sección de Gestores de Inversiones.

Los UNPRI tienen por objetivo promover que la comunidad inversora incorpore al proceso de selección de las inversiones criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno corporativo. También se persigue que los inversores institucionales con esta política de inversión contribuyan a un desarrollo económico más sostenible. Del importante alcance que tiene este acuerdo a nivel internacional baste decir que a finales de 2013, los 1.226 signatarios de los UNPRI gestionaban casi 35 billones de dólares.

Uno de los objetivos que promueve UNPRI es difundir la ISR en la sociedad. Con esta intención Ibercaja Pensión ha participado en:

- Una mesa redonda, «*Experiencias desde distintos ámbitos en el camino hacia la ISR*», donde se buscó dar una visión global sobre la ISR abarcando las experiencias en este ámbito de Spainsif, de analistas, entidades financieras y entidades de capital riesgo social.
- También, dentro del entorno de Spainsif, Ibercaja Pensión ha copatrocinado la elaboración de un vídeo corporativo cuyo objetivo es concienciar a los inversores particulares para que conozcan y demanden a sus entidades de ahorro productos financieros con un perfil sostenible.

Elaboración de un estudio del portafolio gestionado por Ibercaja Pensión FS2, FS9, FS11

Ibercaja Pensión encomendó a MSCI (grupo Morgan Stanley), uno de los proveedores de información extrafinanciera más reputados a nivel internacional, el análisis del 100% de la cartera administrada al objeto de tener una visión global de sus posiciones y detectar posibles amenazas desde el punto de vista medioambiental, social o de gobierno corporativo. Las conclusiones del estudio han sido satisfactorias. La calificación media de la cartera ha superado la del índice MSCI World que puede considerarse un marco de referencia bastante ajustado al perfil de Ibercaja Pensión. Especialmente buena ha sido la puntuación en el aspecto social. Otro aspecto positivo del estudio es que la posición en los títulos con peor puntuación es muy baja. Donde se han visto más debilidades es en el gobierno corporativo, sin que en ningún modo se haya observado ningún riesgo significativo. En el aspecto medioambiental la nota se aproxima mucho a la media del índice de referencia citado.

Por otra parte, el estudio ha puesto de manifiesto a nivel general la preocupación por el gobierno corporativo del sector bancario, el desempeño medioambiental y de relación con las comuni-

dades locales de las compañías petroleras y mineras, que junto con la perduración de prácticas de corrupción por algunas compañías en los países en vías de desarrollo, son las mayores preocupaciones en materia de inversión sostenible que se observan a nivel global.

Ibercaja Pensión valora como muy positivo este análisis que ha permitido a la compañía evaluar por primera vez su actividad desde el punto de vista de la inversión socialmente responsable y que le permitirá guiar sus siguientes pasos en este terreno.

Criterios sociales y medioambientales en la política de inversión de Ibercaja EC2, DMA EN, FS1, FS3, FS5

En el análisis de oportunidades de inversión que se realiza en la Dirección de Empresas Participadas se otorga un alto grado de importancia a la evaluación del impacto medioambiental, positivo o negativo, que pudiera derivarse de la actividad de la Sociedad, siendo este un factor influyente en la toma de decisiones. Todos los proyectos de inversión de las empresas participadas por Ibercaja se realizan bajo un estricto cumplimiento de las normas medioambientales establecidas y previa aprobación, en su caso, de los Organismos Públicos competentes.

La política de los Órganos de Gobierno encargados de ratificar las inversiones de Ibercaja implica el análisis, además de los aspectos de contenido financiero, de los posibles efectos sobre el medio natural así como de su compatibilidad con el desarrollo social de las principales zonas de influencia.

En aquellas sociedades en las que la Entidad ostenta una participación relevante se mantiene presencia en el Consejo de Administración teniendo, por tanto, influencia en el comportamiento social y medioambiental de la participada así como acceso al control del cumplimiento de los acuerdos relacionados con estos.

A 31 de diciembre de 2013 Ibercaja no mantiene ninguna participación por encima del 3% en ninguna empresa cotizada, por tanto no mantiene representación en los Consejos de Administración y, en consecuencia, no posee en los mismos derecho de voto, aunque, obviamente, sí lo tiene en las Juntas de Accionistas de las compañías en las que mantiene una participación. **FS12**

Ibercaja no genera en sus líneas de negocio y en la comercialización de sus productos impactos negativos medioambientales y sociales. Las inversiones crediticias de Ibercaja Banco están orientadas tradicionalmente hacia la financiación a particulares (vivienda y bienes de consumo) y a pequeñas y medianas empresas, sectores en los que los impactos medioambientales no suelen ser relevantes.

Proceso que se sigue en el análisis de operaciones:

- **Operaciones con garantía real:** El Informe de la Agencia de Tasación (homologada por el Banco de España) incluye un apartado específico acerca del impacto medioambiental ligado al bien a hipotecar. Una opinión negativa del tasador es motivo de rechazo de la propuesta de financiación.
- **Operaciones con garantía personal:** En el análisis concreto de cada propuesta se valora el impacto medioambiental como una variable más, siendo determinante para la aprobación de la operación.

Respuesta a compromisos 2013 1.1, 4.17

Clientes

Nuevo sistema de medición de la experiencia del cliente.	Cumplido: Capítulo 5 Los Grupos de Interés.
Renovación del Sello a la Excelencia Europea 500+ .	Cumplido: Capítulo 2 El Grupo Ibercaja.
Operatoria con Firma Digitalizada (SFD).	Cumplido: Capítulo 6.1 Clientes.
Adaptaciones regulatorias en LOPD, MIFID, Ley de Transparencia en operaciones, Basilea, Blanqueo de Capitales, etc.	Cumplido: Capítulo 2 El Grupo Ibercaja y 6.1 Clientes.

Empleados

Formación: Programa formativo de larga duración sobre Recursos/Acreedores.	Se ha retrasado el comienzo del curso al mes de febrero de 2014.
Formación técnica especializada para el segmento Banca Empresas refrendada por titulación universitaria.	Cumplido: Capítulo 6.2 Empleados.
Continuación de la labor iniciada en materia de conducta y ética profesional e inicio de la evaluación de comportamiento ético.	

Medio ambiente

Reducción global del papel y el tóner consumido impulsando la digitalización de documentos.	Cumplido: Capítulo 6.4.2 Dimensión ambiental.
Mejorar el uso eficiente de la energía reduciendo el consumo eléctrico.	
Mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, implementando las actuaciones precisas para la reducción de incidencias e impactos negativos en el medio ambiente.	

Proveedores

Continuar con la homologación de los proveedores.	Cumplido: Capítulo 6.3 Proveedores.
---	-------------------------------------

Sociedad

Participar en un Fondo Social de Viviendas para familias desahuciadas en riesgo de exclusión social.	Cumplido: Capítulo 2 El Grupo Ibercaja.
Actuaciones a través de la Obra Social de Ibercaja: Desarrollo de los programas de empleabilidad, de inserción social y laboral y de prevención del fracaso escolar. Facilitar el acceso al alquiler de vivienda a personas desfavorecidas.	Cumplido: Capítulo 6.4.3 Obra Social.

Compromisos 2014 1.1, 4.4

Grupo de interés

Cientes

Mejorar en la atención al cliente para que este perciba, en su relación con Ibercaja, una experiencia diferencial que genere satisfacción.

Avanzar en la mejora del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal y conseguir de nuevo la conformidad de AENOR.

Continuar con la realización de las adaptaciones regulatorias.

Empleados

Creación de itinerarios formativos definidos específicamente para cada perfil.

Continuidad de los programas de especialización de la plantilla en materia de asesoramiento financiero.

Potenciación de programas de larga duración a través de *e-learning*.

Medio ambiente

Continuar desarrollando medidas que favorezcan el uso eficiente de la energía y los materiales.

Promover actuaciones dirigidas a mejorar la gestión ambiental en la red de oficinas.

Mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental considerando también las situaciones de mejora que se identifiquen en el proceso de integración de Caja3.

Proveedores

Continuar con la homologación de los proveedores.

Sociedad

Desarrollar el Programa de Educación Financiera.

Continuar con el apoyo a los emprendedores a través del programa Emplea-T y Emprende.

Potenciar la función social de los Centros Culturales mediante el impulso de los Servicios de Orientación Laboral, de Ayuda al Estudio y la Cesión de Espacios a ONG.

4 El Buen Gobierno DMA FS

El Grupo Ibercaja entiende como Buen Gobierno el conjunto de relaciones, normas y procedimientos que le permiten desarrollar su actividad de una forma ética y transparente y garantizar su supervivencia a largo plazo.

En todas las empresas que constituyen el Grupo se trata de impulsar principios de transparencia y eficacia en su funcionamiento, para garantizar que su actividad económica se desarrolle dentro del clima de confianza que requieren la eficiencia de la empresa y el progreso social.

Ibercaja se ha esforzado en profundizar más allá de las reformas legales que han introducido en su ordenamiento los principios de Buen Gobierno, al objeto de cumplir no solo las obligaciones previstas en las leyes, sino que su actuación se inspire y guíe por los principios éticos y de conducta que conforman un Código de Buen Gobierno.

El Informe de Gobierno Corporativo

Este Informe tiene por finalidad recoger una explicación completa y razonada sobre las estructuras y prácticas de gobierno de la Entidad, que permita conocer los datos relativos a los procesos de toma de decisiones y todos aquellos que revelen aspectos importantes del gobierno de la misma, con el objeto de que se pueda tener una imagen fiel y un juicio fundado del Banco.

Ibercaja Banco publica anualmente su Informe de Gobierno Corporativo. Del contenido de dicho Informe y de los estatutos, a los que se puede acceder desde la web corporativa de Ibercaja Banco, www.ibercaja.es, se han extraído los aspectos más relevantes.

Las prácticas y criterios de buen gobierno aplicados por el Grupo Ibercaja

4.11

La composición, independencia y modo de actuación de los Órganos de Gobierno de las empresas del Grupo, 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 del Grupo Ibercaja.

Ibercaja Banco, S.A. 2.6, 2.8, EC1

Ibercaja Banco es una entidad de crédito, constituida al amparo de lo dispuesto en el Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, sobre Creación de Bancos, actividad transfronteriza y otras cuestiones relativas al Régimen Jurídico de las Entidades de Crédito, y a favor de la que la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja segregó la totalidad de los activos y pasivos afectos a su actividad financiera.

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

Como entidad de crédito, Ibercaja Banco está supervisada por el Banco de España y por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares.

Los accionistas de Ibercaja Banco son la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja –CAMPZAR– (87,80%), Caja de Ahorros de la Inmaculada –CAI– (4,85%), Caja Badajoz (3,90%) y Caja Círculo (3,45%). Estas tres últimas entidades entraron a formar parte del capital de la Entidad en el marco de la operación de toma de control de Banco Grupo Cajatres por Ibercaja Banco, para su posterior fusión. Así, Ibercaja Banco acordó realizar una ampliación de capital a la que acudieron las cajas accionistas de Caja3, aportando como contravalor las acciones de dicha entidad de crédito de las que eran titulares.

Los Órganos de Gobierno 1.2, 2.3, 4.1

A 31 de diciembre de 2013 los Órganos de Gobierno de Ibercaja Banco son:

- Junta General de Accionistas.
- Consejo de Administración.
- Comisión Ejecutiva.
- Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Junta General de Accionistas 4.1, 4.4

La Junta General es el órgano soberano de la Sociedad, se rige por lo dispuesto en los estatutos y en la ley y tiene competencia para decidir sobre todas las materias que le hayan sido atribuidas legal o estatutariamente.

Las juntas generales pueden ser ordinarias o extraordinarias.

La Junta General Ordinaria se reunirá necesariamente dentro de los seis meses siguientes al cierre del ejercicio social, para censurar la gestión social, aprobar, en su caso, las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del resultado, sin perjuicio de su competencia para tratar y decidir sobre cualquier otro asunto que figure en el orden del día.

Toda junta que no sea la prevista en el párrafo anterior tendrá la consideración de Junta General Extraordinaria.

Consejo de Administración 4.1, 4.2, 4.3, LA13

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, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable y en los estatutos sociales, es el máximo órgano de decisión de la Sociedad.

De conformidad con los Estatutos de Ibercaja Banco, las comisiones delegadas del Consejo de Administración son las siguientes: Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoría y Cumplimiento y Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

El Consejo de Administración de Ibercaja Banco está integrado por 11 miembros, de los que únicamente el Consejero Delegado tiene carácter ejecutivo.

N.º miembros	% Hombres	% Mujeres	> 50 años	Media edad
11	90,90%	0,10%	100%	62

Según el artículo 9 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejero Delegado tiene la condición de primer ejecutivo de la Sociedad y es considerado como superior jerárquico de la misma. Le corresponde la efectiva dirección de los negocios de la Sociedad, de acuerdo siempre con las decisiones y criterios fijados por la Junta General de Accionistas, por el Consejo de Administración y por la Comisión Ejecutiva en los ámbitos de sus respectivas competencias.

Comisión Ejecutiva 4.1

De conformidad con los Estatutos del Banco, la delegación permanente de facultades del Consejo de Administración a favor de la **Comisión Ejecutiva** comprende todas las facultades de aquel, salvo las que sean legalmente indelegables o las que no puedan ser delegadas en virtud de lo dispuesto en los estatutos o en el reglamento del consejo.

Comisión de Auditoría y Cumplimiento 4.1

Entre sus funciones y competencias (expresamente contempladas en los Estatutos y en el Reglamento del Consejo) están las de supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones 4.1

Esta Comisión tiene encomendadas las facultades generales de propuesta e informe al Consejo de Administración en materia retributiva y de nombramientos y ceses de consejeros. Entre otras:

- Formular y revisar los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo de Administración y la selección de candidatos.
- Informar sobre las propuestas de nombramientos de consejeros por el Consejo de Administración para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o cese de dichos consejeros por la Junta General.
- Informar sobre los miembros que deban formar parte de cada una de las comisiones.
- Proponer e informar al Consejo de Administración:
 - La política de retribución de los consejeros.
 - La retribución individual de los consejeros ejecutivos y las demás condiciones de sus contratos.
 - Las condiciones básicas de los contratos especiales.
- Revisar periódicamente los programas de retribución, ponderando su adecuación y sus rendimientos.

- Velar por la transparencia de las retribuciones y por la observancia de la política retributiva establecida por la Sociedad.
- Informar en relación a las transacciones que impliquen o puedan implicar conflictos de intereses y, en general, sobre las materias contempladas en el capítulo IX del Reglamento del Consejo.
- Evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo, definir, en consecuencia, las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante, y evaluar el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar bien su cometido.
- Informar los nombramientos y ceses de altos directivos que el primer ejecutivo proponga al Consejo.

Elección y capacitación de los miembros de los Órganos de Gobierno 4.7

Los Estatutos de Ibercaja Banco establecen los requisitos necesarios para ostentar la condición de miembro de los Órganos de Gobierno de la Sociedad, el procedimiento de elección, sus funciones y los motivos de su cese.

Adicionalmente, la Entidad cuenta con una política para la evaluación de la idoneidad de administradores y personas con funciones clave, aprobada por el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, para cuya elaboración se han tenido en cuenta:

- Las *Guidelines on the assessment on the suitability of members of the management body and key function holders (EBA/GL/2012/06)* «Guía para la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y de los miembros clave de una entidad de crédito» que viene a complementar lo establecido por la Guía sobre Gobierno interno (GL 44), publicada en septiembre de 2011, y adoptada como propia por el Banco de España en diciembre de 2011.
- El Real Decreto 256/2013, de 12 de abril, por el que se incorporan a la normativa de las entidades de crédito los criterios de la Autoridad Bancaria Europea de 22 de noviembre de 2012, sobre la evaluación de la adecuación de los miembros del Órgano de Administración y de los titulares de funciones clave (BOE núm. 89 de 13 de abril de 2013), que modifica el Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, sobre creación de Bancos, actividad transfronteriza y otras cuestiones relativas al régimen jurídico de las entidades de crédito, y que establece la obligación de los bancos de contar, en condiciones proporcionadas al carácter, escala y complejidad de sus actividades, con unidades y procedimientos internos adecuados para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros de su Consejo de Administración y de sus directores generales o asimilados, y de las personas que asuman funciones de control interno u ocupen puestos clave para el desarrollo diario de su actividad bancaria.

En síntesis, para la evaluación de la idoneidad de los miembros del colectivo sujeto a la Política, se tendrá en cuenta:

- Su honorabilidad comercial y profesional. Se entenderá que un miembro del Colectivo Sujeto cumple los requisitos de honorabilidad comercial y profesional cuando haya veni-

do mostrando una conducta personal, comercial y profesional que no arroje dudas sobre su capacidad para desempeñar una gestión sana y prudente de la entidad.

- Sus conocimientos y experiencia. Se entenderá que poseen conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones quienes cuenten con formación del nivel y perfil adecuado, en particular en las áreas de banca y servicios financieros, y experiencia práctica derivada de sus anteriores ocupaciones durante períodos de tiempo suficientes.
- En el caso de los miembros del Consejo de Administración, se considerarán aspectos relativos al buen gobierno, a través de indicadores como la capacidad de dedicación, la independencia y la existencia de conflictos de interés.

El perfil académico y profesional de los miembros del Consejo de Administración de Ibercaja Banco acredita los conocimientos, capacitación y competencia suficientes para desempeñar de modo eficaz las funciones asignadas, así como la disposición de todos ellos para desempeñar el buen gobierno de la Entidad. Todos sus miembros cuentan con estudios universitarios (100%) y sus actividades profesionales se vienen desarrollando en los ámbitos financieros, de la consultoría y de la asesoría y gestión de empresas.

Remuneración de alta dirección y Órganos de Gobierno 4.5

Remuneración agregada de los consejeros o miembros del Órgano de Administración, devengada durante el ejercicio:

Concepto retributivo

(Miles de euros)

	Individual	Grupo
Retribución fija	871	141
Retribución variable	57	0
Dietas	141	34
Otras remuneraciones	46	8
Total	1.115	186

Remuneración total agregada de la alta dirección (Directores Generales-Adjuntos, Subdirectores Generales y Subdirectores): 2.413 miles de euros.

Datos facilitados en el Informe de Gobierno Corporativo, que se encuentra publicado en la página www.ibercaja.es

Conflictos de intereses de los órganos administrativo, de gestión y de supervisión 4.6

Los miembros de los órganos de administración, gestión y supervisión de Ibercaja Banco cumplen los requisitos establecidos en los artículos 225 y siguientes del RD Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y no se han puesto de manifiesto conflictos de intereses entre las personas mencionadas en el apartado 9.1, sus intereses privados y otros deberes, y su actividad en Ibercaja Banco.

No se han advertido situaciones de conflicto de intereses de los consejeros de la sociedad que pudieran afectar al desempeño del cargo conforme previene el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital. En aquellas situaciones 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 DMA PR, 1.1, 4.8, 4.9, 4.10, FS2, FS3, PR1, PR3

Ibercaja Banco 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 los que se encuentran:

Reglamento Interno de Conducta para la operatoria del Mercado de Valores de aplicación a los Órganos de Gobierno, Dirección y a empleados de la Sociedad que operan en los mercados de capitales.

Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja que contiene el modo de presentar las quejas y reclamaciones por los clientes y establece el funcionamiento del **Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja**.

Normas de Conducta de Obligado Cumplimiento que recoge un Memorando de Conductas y Seguridad Operativa que afecta a todos los empleados de la Entidad, en el que se establecen, entre otros, los criterios de actuación relativos al cumplimiento riguroso de la legalidad, la calidad de la información a transmitir a los clientes, la utilización de información considerada restringida, la discreción y secreto profesional y las medidas a adoptar para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Manual de estilo en la Atención al Cliente que contiene los criterios generales de atención al cliente y un decálogo de compromisos públicos con el cliente que obligan a cuantos trabajan para la Entidad.

Manual de comercialización de productos de ahorro para el cliente minorista que es conforme a la **normativa MiFID** y tiene como propósito básico proteger al pequeño inversor prestando servicios de inversión adecuados al perfil de riesgo de los clientes minoristas de la Entidad y facilitando una información clara y suficiente.

Política de Conflicto de Interés, elaborada en el marco de la normativa MiFID, cuya finalidad es gestionar de forma objetiva los conflictos de interés que puedan surgir entre el Grupo Ibercaja y sus clientes.

Comité de Control Interno y Comunicación para la Prevención del Blanqueo de Capitales que controla el cumplimiento de las obligaciones que establece la ley sobre el Blanqueo de Capitales.

Comité Especial para coordinar el cumplimiento de la normativa relativa a la Protección de Datos de Carácter Personal que tiene por objeto impulsar y coordinar las acciones en orden a la efectiva adopción de las medidas de seguridad en los ficheros existentes en la Entidad.

Transparencia en la información DMA PR

Las Normas de Conducta de Ibercaja establecen la importancia de la claridad y calidad de la información que se transmite y que se concreta en la transparencia en la comunicación corporativa, de los productos y servicios y de la Obra Social, como condiciones indispensables para fortalecer la reputación de la Entidad y reforzar la confianza de los clientes.

Transparencia en la comunicación corporativa DMA PR

La Entidad tiene establecido el **Modelo de Comunicación del Grupo Ibercaja**, mediante el que se sistematizan los flujos de información que Ibercaja genera y que establece los criterios por los que deben regirse las comunicaciones.

- **Transparencia** en todo aquello que sea de interés público y no comprometa la necesaria confidencialidad de la actividad.
- **Veracidad** de forma que se responda a las demandas de información de los grupos de interés con la precisión necesaria.
- **Diligencia** y disponibilidad 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, respetando su pluralidad.
- **Conciliación** comunicando para hacer saber la voluntad de Ibercaja de lograr los consensos más amplios posibles en torno a sus iniciativas.

Se mantiene una relación fluida con los medios de comunicación locales y nacionales para dar respuesta a sus peticiones de información y poner en conocimiento hechos relevantes de Ibercaja. Las webs www.ibercaja.es y www.campzar.es contienen una amplia información corporativa y para inversores, así como las políticas de responsabilidad social corporativa, calidad, medio ambiente y atención al cliente, las actividades de la Obra Social de Ibercaja y todos los comunicados remitidos a los medios, acompañados del material gráfico necesario, lo que permite mantener una información actualizada y accesible a los grupos de interés.

Con motivo de la toma de control de Caja3 ha comenzado un proceso de integración de la misma en la Entidad, que concluirá en 2014. La comunicación de este hecho y su desarrollo se somete igualmente a los criterios establecidos por el **Modelo de Comunicación del Grupo Ibercaja**, todas las comunicaciones relativas a Caja3 se realizan bajo el mismo modelo.

Puntualmente, y de forma coordinada entre ambas entidades, se ha informado a los grupos de interés de los hitos que se han ido cumpliendo y las sinergias alcanzadas. Además, para reforzar la comunicación, se han diseñado dos webs, integracion.ibercaja.es e integracion.caja3.es, con idénticos contenidos relativos a la integración. En comunicación interna, se ha habilitado en las intranets de Ibercaja y Caja3 un conjunto de contenidos específicos: noticias de la integración; preguntas frecuentes sobre el proceso; y buzón para consultas, en el que los empleados pueden formular sugerencias y plantear sus dudas, que son respondidas oportunamente.

Transparencia con los clientes y en la comercialización de los productos **DMA PR, PR1, PR3, PR6, FS15**

Ibercaja cuenta con procedimientos y mecanismos adecuados para hacer llegar tanto al cliente, como al público en general, información clara y transparente en relación con los productos y servicios que ofrece:

- La publicidad de Ibercaja Banco y sus comunicaciones a clientes son siempre sometidas a la previa supervisión del departamento de Asesoría Jurídica para verificar el cumplimiento de todos los requisitos legales necesarios.
- Un Comité de Publicidad, al que se somete toda la difusión a realizar y que interviene cada vez que se lanza un nuevo producto.
- Un Código de comunicación publicitaria (Estilo de Comunicación Ibercaja), en el que se recogen los principios que debe cumplir toda publicidad. Este documento se distribuye a todas las agencias que trabajan con la Entidad y es de obligado cumplimiento.
- La *Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión y la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y la circular 6/2010* que la desarrolla, además de establecer un nuevo sistema de control, estimula expresamente la adhesión de entidades de crédito a organismos de autorregulación homologados (hasta el momento el único existente es AUTOCONTROL) que, entre otros, cuenten con medidas individuales o colectivas de autocontrol previo de los contenidos publicitarios. Ibercaja Banco es socia de AUTOCONTROL. De esta manera, los controles internos que ya existían en la Entidad se ven reforzados y complementados a través del asesoramiento previo sobre la corrección legal y deontológica de su publicidad, ofrecido por un organismo de autorregulación independiente y homologado por Banco de España.
- Tablón de Información Pública a Clientes, en todas las oficinas y en la página web, que informa de la disponibilidad del Folleto de Tarifas y Comisiones con el coste de los servicios que presta el Banco, así como del sistema establecido para presentar las quejas y reclamaciones y las direcciones de los órganos competentes para su resolución.
- La Entidad, las Gestoras de los Fondos de Inversión y de Pensiones remiten periódicamente a sus clientes información sobre la evolución de los mercados de valores, composición de las carteras, estrategias de gestión y resultados, conforme a lo establecido en la legislación vigente.
- La web corporativa de Ibercaja Banco, www.ibercaja.es, recoge una amplia información sobre la Entidad, los hechos más relevantes de interés para clientes e inversores y su actividad comercial.
- Existen un conjunto de Simuladores de Depósitos que facilitan al cliente la comprensión de la mecánica del producto. Están disponibles en el canal oficinas y en algún caso en el canal Ibercaja Directo (IBD).
- En las transacciones realizadas a través de cajeros automáticos se informa de los costes de la operación, requiriendo la conformidad del cliente previamente a la realización de la operación.

- Al realizar el asesoramiento a clientes se informa de las características de los productos de forma precisa y transparente, apoyando los argumentos con la entrega de folletos, simuladores, fichas de productos, etc., para facilitar su decisión.
- Se da estricto cumplimiento a la legislación del Banco de España y de la CNMV sobre transparencia de los servicios bancarios y de inversión entregando de forma previa a la firma del contrato un documento que recoge las condiciones exactas de la operación y productos que el cliente desea contratar para que pueda analizar, comparar, reflexionar sobre las condiciones del producto o servicios que se le ofrece.
- Finalizada la contratación de un producto o servicio, se entrega al cliente copia de los documentos o contratos que sustentan la operación realizada y en los que quedan reflejadas las condiciones aplicadas.
- En el apartado de «Productos» de la web www.ibercaja.es, existen enlaces a los portales: «Finanzas para todos» del Plan Nacional de Educación Financiera, promovido por la CNMV y el Banco de España, y al de «Red española de educación financiera» de CECA, iniciativas a las que Ibercaja Banco, S.A., está adherida y cuyo objetivo es fomentar un mejor conocimiento de las prácticas bancarias y las consecuencias derivadas de la contratación de sus productos.
- El Servicio de Atención al Cliente atiende tanto quejas y reclamaciones como sugerencias que, en el desarrollo de la actividad, pudieran formularse, encontrándose el Reglamento de dicho Servicio a disposición de la clientela en todas las oficinas de la red comercial y en la página web corporativa.

El Control de los riesgos 4.9, 4.11, FS2

Ibercaja Banco se encuentra expuesta a distintos riesgos que se encuentran ligados a la naturaleza de su actividad. La gestión y control de dichos riesgos constituye un aspecto prioritario y estratégico con objeto de garantizar la solidez y el crecimiento sostenible de la Entidad.

La crisis financiera ha generado un entorno de desconfianza en la solvencia de ciertas entidades financieras. Ibercaja Banco, bajo criterios de prudencia y rigor en la gestión, ha implantado diversas políticas para reducir su exposición al riesgo y potenciar sus sistemas de control con el fin de conseguir un sólido perfil financiero.

La gestión del riesgo se somete de manera permanente a un control continuado, para así velar por el cumplimiento de las políticas, criterios y límites de riesgo establecidos así como por la adecuación de los mismos a los objetivos de la Entidad.

El sistema de control interno 4.11, FS2, FS9

El sistema de control interno en la Entidad se aplica desde el principio de independencia y con una visión global en la gestión del riesgo y cuenta con una estructura sólida encabezada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración, entre cuyas funciones se encuentra supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos. Adicionalmente existe un Comité de Auditoría, de carácter ejecutivo, cuyo objetivo

básico es supervisar y aprobar las líneas maestras de control y auditoría interna en el Grupo Ibercaja y a cuya supervisión se someten los resultados de las actuaciones emprendidas.

La Dirección de Auditoría evalúa de forma permanente los riesgos en los que pudiera incurrir la Entidad o las Sociedades de su Grupo, proponiendo con un enfoque preventivo, recomendaciones para mitigar sus efectos. En el desarrollo de sus funciones cuenta con dos unidades especializadas: la Unidad de Control de Riesgos y la Unidad de Auditoría Interna.

La actividad relacionada con el Control de Riesgos engloba el Control del Cumplimiento de las normas que puedan originar un riesgo de reputación para el Grupo (Prevención del Blanqueo de Capitales, Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, MiFID, u otras normas), los controles relativos al Riesgo de Crédito, al Riesgo de Mercado, al Riesgo de Liquidez, al Riesgo Operacional y la Validación de Modelos Internos de Scoring.

Por su parte, la Auditoría Interna se configura como una actividad independiente cuyo objetivo es añadir valor a los procesos operativos y de gestión, así como de sus sistemas de control interno. En el desempeño de su función identifica los riesgos y elabora recomendaciones de cara a su mitigación. La Auditoría Interna cuenta con unidades especializadas en riesgo de crédito, red de distribución, procesos informáticos y sistemas de control interno y fiabilidad de la información.

Dentro del sistema de control interno se contribuye a la lucha contra el fraude analizando cualquier indicio de fraude potencial, lo que permite disponer de información para la toma de decisiones.

Anualmente, la Dirección de Auditoría Interna desarrolla un Plan Operativo de Auditoría Interna y Control de Riesgos, donde planifica los controles y auditorías a realizar para la cobertura de los riesgos a los que el Grupo Ibercaja puede verse expuesto en su actividad, teniendo presente en todo momento la implantación y ejecución de las estrategias y políticas de riesgo de la Entidad y la adecuada aplicación de la normativa vigente.

El Plan Operativo Anual se elabora bajo un marco de referencia en el que, entre otros aspectos, se tiene en cuenta el entorno económico, la evolución del negocio, los riesgos latentes y, en general, aquellos riesgos inherentes a la actividad como son el riesgo de crédito, riesgo de concentración, riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo operacional, y el riesgo de reputación.

Los resultados obtenidos de los diferentes informes en los que se traducen las distintas actuaciones previstas en los planes anuales son puestos en conocimiento y comentados con las Direcciones implicadas, presentados en el Comité de Auditoría y trasladados al Consejero Delegado. Paralelamente, como consecuencia de la evolución del entorno y de los riesgos a los que la Entidad se enfrenta, en un ejercicio de adaptación continua, las funciones de auditoría y control realizan revisiones de las pruebas y controles a realizar.

A continuación se resume el alcance de la actividad de Auditoría Interna en el ejercicio 2013, al que habría que añadir los documentos y comunicaciones elaborados en el ejercicio de la función de control: **SO2**

Actividad

Red de Oficinas	Actividades, procesos, Unidades centrales y Grupo	Controles a distancia	
Informes	Informes	Factores sistemáticos analizados	Operaciones revisadas
431 *	40 **	198	35.000

Frecuencia

Red de Oficinas	Actividades, procesos, Unidades centrales y Grupo	Controles a distancia
30 meses	Según Programación de actividades contenidas en el Plan Operativo	Sistemático

* La revisión alcanzó a 431 oficinas sobre las 1.016 existentes a 31/12/2013, lo que supone el 45,47%.

** Incluye un Informe relacionado con Procesos de calidad, referido al Sistema de Gestión Ambiental para el edificio central, de acuerdo a la norma ISO 14001.

La Entidad, consciente de la necesidad de integrar los resultados económicos con el respeto y la protección del Medio Ambiente, se encuentra comprometida con estándares internacionales en materia medioambiental. A tal efecto la Dirección de Auditoría evalúa anualmente mediante la revisión de los procedimientos establecidos y la documentación, el cumplimiento e implantación del sistema de gestión ambiental para el edificio central conforme a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 14001:2004. Adicionalmente, durante el año los sistemas de gestión ambiental certificados en la sede central de la Entidad han superado con éxito las correspondientes auditorías externas realizadas por el organismo certificador AENOR.

Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo DMA SO

El sistema financiero es, en ocasiones, el mecanismo para dotar de legalidad a bienes o activos de origen delictivo. En este sentido, el Grupo Ibercaja colabora de forma efectiva y se encuentra plenamente comprometido con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, actuando conforme a prácticas bancarias óptimas y bajo el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes. Para ello la Entidad cuenta con un Manual de Procedimientos, aprobado en 2011 por el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, cuya Política General manifiesta públicamente su plena solidaridad y máxima colaboración con las autoridades competentes para evitar el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Para el cumplimiento de este compromiso, Ibercaja Banco ha establecido normas y procedimientos internos eficaces que permiten desarrollar la actividad financiera conforme a rigurosas reglas

deontológicas y al ordenamiento jurídico vigente, implantar sistemas de control y comunicación, garantizar la observancia de las políticas y procedimientos y cumplir estrictamente las leyes.

Las medidas preventivas se basan en el control e identificación de operaciones y el establecimiento de procedimientos de actuación y comunicación, que afectan y son de aplicación a todo el Grupo Ibercaja.

La estructura organizativa de la Entidad en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo cuenta con un Comité de Control Interno y Comunicación sobre Prevención del Blanqueo de Capitales, que asume las funciones de Órgano Supervisor, con un representante ante el Supervisor y con la Unidad de Cumplimiento Normativo.

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

La Unidad de Cumplimiento Normativo registra y analiza la información a través de herramientas informáticas propias, que permiten la detección de operativa inusual o sospechosa a través de alertas, tendencias y perfiles de riesgo. Como resultado de los procesos de identificación, análisis, gestión y comunicación de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales a partir de los diferentes canales establecidos, la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales ha abierto durante 2013 un total de 203 expedientes de análisis, de los cuales 31 proceden de comunicaciones remitidas por oficinas de la Red. Del total de expedientes, 35 han sido catalogados como operaciones de examen especial, de los cuales 21 han sido objeto de comunicación al Servicio Ejecutivo, 3 permanecen en seguimiento y 11 no han sido objeto de comunicación al no confirmarse los indicios de operación sospechosa a partir de los cuales se inició el expediente.

El Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias supervisa la función de prevención de blanqueo de capitales. Adicionalmente el sistema de prevención del blanqueo de capitales de la Entidad (Manual de prevención, estructura organizativa, procedimientos, medidas de control interno, etc.) es objeto de una revisión anual por parte de experto externo conforme a las obligaciones normativas. El último informe elaborado por experto externo valoró que las medidas de control implantadas en materia de prevención de blanqueo de capitales son acordes con lo establecido en la actual normativa vigente en la materia.

Fruto de los análisis pertinentes se ha informado al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias de 713 operaciones relacionadas en el Reglamento de la Ley 19/1993. Se han tramitado 6 expedientes por requerimientos de información del Servicio Ejecutivo y 89 expedientes, a requerimiento de autoridades judiciales, policiales o tributarias, relacionados con el blanqueo de capitales **SO2**

La formación de los empleados constituye un elemento fundamental para la gestión de la prevención del blanqueo de capitales, encontrándose recogida su obligación en la normativa de referencia. A tal efecto y durante el ejercicio 2013 la Entidad ha impartido formación presencial en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo a 175 empleados de la Red de Oficinas (4,88%*), entre los que se encuentran gestores de clientes, gerentes de banca personal, subdirectores y directores de oficina. Adicionalmente 173 empleados (4,82%*) han realizado acciones formativas *on-line* en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales.

Además, se han transmitido pautas y recordatorios al respecto dentro del plan anual de Auditorías que se ha realizado a 431 oficinas (42,42%). **HR3, SO3, FS4**

* Plantilla estable red oficinas: 3.582

En el año 2013 no se han producido incidentes de corrupción. **SO4**

Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores DMA SO, 4.6, 4.11

En cumplimiento de lo establecido en la legislación sobre Normas de Actuación en los Mercados de Valores, la Entidad cuenta con un Reglamento Interno de Conducta que afecta a los miembros del Consejo de Administración de la Caja y del Banco, de la Comisión de Control de la Caja y a determinados empleados en función de su cargo o relación con los Mercados de Valores.

El Consejo de Administración de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, celebrado el 28 de mayo de 2009, aprobó la adhesión al Reglamento – Tipo aprobado por CECA, adaptado a la legislación vigente. Dicho Reglamento fue asumido como propio por Ibercaja Banco por acuerdo de su Consejo de Administración de 13 de marzo de 2012.

En su función de supervisión del cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento ha recibido los informes semestrales de evaluación del cumplimiento del Reglamento, siendo remitidos posteriormente al Consejo de Administración para su toma de razón. Estos informes recogen el resultado de distintas comprobaciones, realizadas por la Unidad de Cumplimiento Normativo, con el fin de verificar el cumplimiento de los procedimientos operativos y de seguridad previstos en la normativa en cuanto al tratamiento de la información. Sus resultados no han manifestado desviaciones respecto a los requerimientos establecidos en el mismo.

Protección al inversor DMA SO

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

Se han establecido normas y procedimientos internos para desarrollar la prestación de servicios de inversión, conforme a rigurosas reglas del ordenamiento jurídico vigente. Se han revisado y en su caso actualizado las políticas y manuales que son de aplicación: Manual de Comercialización de productos de ahorro a clientes minoristas, Política de incentivos, Política de ejecución y tratamiento de órdenes de clientes, Política de salvaguarda de instrumentos financieros, Política de conflictos de interés, Política de externalización y Manual de Cumplimiento Normativo establecido por MiFID. **FS15**

Se ha categorizado a todos los clientes y productos, extendiendo el ámbito de aplicación a todos los productos de ahorro y actualizando periódicamente la categorización de los clientes. También se han implantado sistemas de control y comunicación que garantizan la observancia de las políticas y procedimientos así como el cumplimiento estricto de la normativa vigente. La contratación requiere la evaluación de la adecuación según las características del producto, del cliente y/o

del servicio prestado, habiéndose implantado un control de adecuación cliente-producto coincidente con los criterios aprobados para la comercialización.

Se verifica el cumplimiento del contenido y la uniformidad de la información a transmitir en los distintos canales, ejerciendo de forma permanente los distintos controles implantados sobre Conflictos de Interés, Ejecución y Tratamiento de órdenes de clientes, Externalización, Incentivos, Comercialización y Salvaguarda de activos, emitiéndose periódicamente los correspondientes informes sobre grado de cumplimiento y acciones de remediación que se proponen.

Se ha impartido formación a empleados sobre materias reguladas por la MiFID y sobre la Política de Conflictos de Interés de la Entidad. Finalizado el ejercicio 2013 la plantilla formada ascendió a 2.653 personas en MiFID (74,06%*), y a 2.610 personas en Conflictos de Interés (72,86%*). **HR3, SO3, FS4**

* Plantilla estable red oficinas: 3.582

Abuso de Mercado. Comunicación Operaciones Sospechosas DMA SO, 4.11, SO2

La Ley del Mercado de Valores obliga a todas las entidades que efectúen operaciones con instrumentos financieros a comunicar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con la mayor celeridad posible, cuando consideren que existen indicios razonables para sospechar que una operación utiliza información privilegiada o constituye una práctica que falsea la libre formación de los precios (artículo 83 quáter de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores).

La CNMV ha publicado, a lo largo de los últimos años, documentos y guías donde se establecen actuaciones y aspectos relevantes a tener en cuenta para cumplir la normativa por parte de las entidades.

Ibercaja, a través de un servicio centralizado en CECA, cuenta desde el 12 de julio de 2010 con un sistema informático de apoyo a la detección sistemática de operaciones potencialmente sospechosas, que se ha de complementar con el conocimiento del mercado y de los clientes y la experiencia de los empleados, unificando esfuerzos para la detección de operaciones con indicios de tratarse de operaciones sospechosas y proceder a su comunicación a la CNMV. Asimismo cuenta con el correspondiente manual y procedimientos para su detección, análisis y comunicación en su caso.

En el curso del ejercicio 2013 se han analizado 1.764 operaciones alertadas y se han comunicado a la CNMV las operaciones sospechosas de abuso de mercado, por posible manipulación de mercado y por posible utilización de información privilegiada.

A este respecto también se ha incorporado la formación necesaria que completará el conocimiento de todos los empleados en esta materia, habiendo realizado y superado el curso de formación 189 personas durante el ejercicio 2013 (5,27%*). **HR3, SO3, FS4**

* Plantilla estable red oficinas: 3.582

Tratamiento de la información confidencial PR8

La protección de datos de carácter personal es un derecho fundamental de todas las personas basado en el respeto a la intimidad y el cumplimiento de la legislación vigente. La Entidad, con

el fin de garantizar y proteger ese derecho, impulsa y coordina a través del Comité LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos), aquellas acciones que tienen por objeto la adopción de medidas de seguridad y tratamiento de datos de carácter personal, asegurando de esta manera el adecuado cumplimiento normativo. Para ello el Comité se alimenta de las incidencias, consultas, informes y auditorías emitidas en el ámbito de la normativa.

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

A lo largo del ejercicio 2013 el Comité ha celebrado 5 sesiones y se ha impartido formación de LOPD a 81 empleados (2,26%*) en el marco del Plan Anual de Formación presencial. Adicionalmente 654 empleados han realizado acciones formativas *on-line* en materia LOPD (18,25%*).

HR3, SO3, FS4

* Plantilla estable red oficinas: 3.582

Incumplimientos, Multas y Sanciones recibidas 1.1

Durante el ejercicio 2013 no se han recibido sanciones o multas, con carácter firme, por incumplimiento de normas relacionadas con el consumo, la salud, incidentes de discriminación, actuaciones de competencia desleal y prácticas antimonopolio. **HR4, SO7, SO8, PR4, PR7, PR9**

Tampoco se han producido en este año sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental. **EN28**

En 2013 se han confirmado dos sanciones: una relacionada con las normas de seguridad en oficinas por importe de 150 euros, y otra relacionada con la Ley de Protección de Datos (LOPD) por importe de 20.000 euros. **PR2, PR8**

Ayudas y subvenciones públicas recibidas EC4

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

Políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying SO5, SO6

El Grupo Ibercaja no cuenta con procedimientos concretos en relación a la participación en el desarrollo de políticas públicas o actividades de *lobbying*. Ibercaja Banco forma parte de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), que es un vehículo para trasladar las iniciativas, necesidades o inquietudes del sector a las Administraciones Públicas, en un marco de actuación legal, ético y socialmente responsable.

La concesión de operaciones de riesgo a partidos políticos y sindicatos no está delegada, es competencia del Consejo de Administración.

El valor total de las operaciones financieras a partidos políticos o a favor de instituciones relacionadas en España se publica en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, con el siguiente detalle:

- *D.3 Detalle las operaciones de crédito, aval o garantía, efectuadas ya sea directamente, indirectamente o a través de entidades dotadas, adscritas o participadas a favor de los grupos políticos que tengan representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de la Caja de Ahorros.*
- *D.4 Indique, en su caso, la situación actual de los créditos a grupos políticos que tengan representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de la Caja de Ahorros.*

5 Los Grupos de Interés 3.5, 4.14, 4.15

Constituyen **Grupo de Interés** para Ibercaja Banco todas aquellas personas, organizaciones, instituciones y colectivos con los que se relaciona y que se ven afectados, en cualquiera de las formas, por las actuaciones y las decisiones que adopta la Entidad.

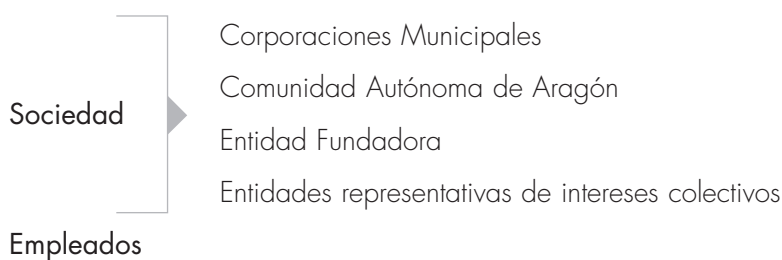


Participación 4.16, 4.17

Ibercaja cuenta con tres principales **canales de participación y comunicación** con sus **Grupos de Interés**:

- Los distintos **colectivos** que forman parte de los Órganos de Gobierno de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, accionista mayoritario de Ibercaja Banco, disponen como canales de comunicación: la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control de la Caja.

Clientes = Impositores



- **La Red de Oficinas.** El modelo de banca de proximidad que históricamente ha desarrollado Ibercaja le permite contar con una extensa red de distribución que favorece la cercanía a sus clientes y facilita la relación, la comunicación y la implicación con los mismos.
- **La Obra Social de Ibercaja.** Permite, a través de sus Centros y de los diferentes convenios, foros y reuniones en las que participa, tener una relación directa con sus usuarios.

Sistemas de comunicación 4.16, 4.17

Con los Clientes PR5

Ibercaja Banco facilita a sus clientes por todos los canales de uso habitual información para que estos, en todo momento, conozcan los servicios y productos que se les ofrece. Asimismo, desea que, en beneficio mutuo, le llegue la información necesaria para responder a las demandas de sus clientes de una forma ágil, prudente y con un alto nivel de calidad en el servicio.

Con esta intención pone a disposición del público una variedad de instrumentos para poder recibir sus inquietudes:

- Comunicación por vía postal y telefónica.
- Las webs corporativas www.ibercaja.es y www.campzar.es contienen una amplia información corporativa y comercial del Grupo Ibercaja, así como de la Obra Social de Ibercaja, proporcionando un medio ágil de comunicación con la Entidad. Estas páginas incorporan buzones específicos para cuestiones relacionadas con la RSC, Atención al Cliente, Obra Social, etc.
- El Servicio de Atención al Cliente, con la misión de recibir y gestionar las quejas, sugerencias y reclamaciones que al Grupo Ibercaja le llegan de sus clientes.
- Encuestas de opinión mediante las que se obtiene información de los clientes sobre su grado de satisfacción con la calidad de servicio que reciben de Ibercaja. Se han llevado a cabo los estudios previstos para conocer la satisfacción de los clientes, así como su percepción de la calidad del servicio prestado. Se han realizado encuestas diarias a lo largo del año con un número aproximado de 50.000 clientes de los tres segmentos estratégicos: Particulares, Banca Personal y Banca de Empresas. El resultado que arrojan estas encuestas –una media superior a 8, en una escala de 10, en satisfacción general tanto con la oficina como con Ibercaja–, refleja que la alta calidad del servicio ofrecido por Ibercaja es una realidad consolidada y estructural de la Entidad.
- En el ejercicio 2013 se ha consolidado el nuevo sistema de medición de la experiencia del cliente y se ha seguido avanzando en la línea de convertir esta información en oportunidades de acción. Se han logrado segmentaciones más avanzadas de clientes tanto en la selección de la muestra para los estudios como en el análisis de resultados.
- Basado en el trabajo de un equipo multidisciplinar se ha desarrollado una colección de vídeos que simulan un proceso de atención «excelente» al cliente en las oficinas de Ibercaja Banco.
- Se ha definido a nivel directivo una propuesta de valor, modelo de relación y ejes y se está terminando un Manual de La Experiencia del cliente, particulares y empresas.
- Como soporte a la mejora de la relación multicanal con el cliente impulsada por la Entidad, en 2013 se ha ejecutado un nuevo estudio de calidad percibida por los clientes destinado a medir el uso, experiencia y satisfacción de estos en relación a Ibercaja Directo, la nueva App para iOS y Android y cajeros automáticos.

Con los Empleados **DMA LA, 4.17**

En Ibercaja Banco se mantiene una comunicación abierta y transparente con los empleados, facilitando información sobre las actuaciones realizadas desde el área de Recursos Humanos, divulgando temas de interés general para la plantilla, proporcionando e impulsando canales y vías de comunicación ascendente y descendente que garanticen una adecuada comunicación con los empleados y fomenten su participación.

- A través de un Servicio de Atención al Empleado y Jubilado propio, donde empleados y jubilados puedan canalizar todo tipo de dudas, consultas, peticiones de asesoramiento, solicitudes de financiación, etc.
- Realizando estudios de clima periódicos que permitan conocer la opinión de los empleados sobre diversos aspectos de la Entidad.
- Informando en cada momento de las novedades relativas a Recursos Humanos, facilitando el acceso a la Normativa que en cada caso puedan precisar.
- Editando mensualmente el boletín «RRHH Informa» donde se recogen todo tipo de indicadores de gestión de RRHH (nombramientos, ascensos, nuevas incorporaciones) y se divulgan temas de interés general para la plantilla: sección ¿Sabías qué?, conceptos de nómina, preguntas frecuentes, apuntes sobre RSC, recomendaciones en Prevención, Medio Ambiente, normas de Conducta y Ética Profesional, etc.
- Publicando anualmente informes sobre la Evolución de la Plantilla.
- Poniendo a disposición de los empleados un Portal del Empleado, como herramienta de comunicación ascendente y descendente.
- Ofreciendo a los empleados el canal «Buzón Director RRHH Responde» a través del Portal, donde poder trasladar dudas, sugerencias, inquietudes... directamente al Director de Recursos Humanos.
- Colaborando en cada número de la revista interna «Crónica Ibercaja» divulgando artículos de interés en materia de Recursos Humanos.
- Constituyendo un Grupo Cultural y Recreativo, donde se impulsan actividades lúdicas que favorezcan la participación y relación social entre los empleados.

El compromiso de realizar mediciones periódicas de **clima laboral** se inició en el año 2005 y en la actualidad constituye una de las principales herramientas para la gestión de Recursos Humanos. El último estudio de clima laboral se realizó en 2011, obteniendo una participación del 62,30%, representando una tendencia estable de la alta participación de la plantilla en este tipo de consultas.

Estos estudios están permitiendo identificar las principales fuentes de satisfacción que vinculan a los empleados con Ibercaja, así como aquellos factores que producen mayor insatisfacción o descontento.

Los indicadores globales de clima señalaron la existencia de unos niveles óptimos de satisfacción laboral, apreciando una mejora significativa en la percepción de la totalidad de los factores de clima medidos.

Desde el año 2012 se ha iniciado una importante labor de recopilación y difusión de las «**Normas de Conducta y Ética Profesional**» que los empleados de Ibercaja Banco deben asu-

mir, no solo como una obligación impuesta, sino como una actitud en el trabajo diario, como parte de la cultura, valores y formas de actuar de la Entidad.

El objetivo es dar a conocer aspectos relacionados con la integridad y ética profesional, el tratamiento de la información, protección de datos de carácter personal, normativa sobre mercado de valores, prevención de blanqueo de capitales y otras que resulten de aplicación como Entidad Financiera, para lo que Ibercaja facilita, a través de distintos canales, la información y formación necesarias.

Indicadores de Participación y Comunicación	Año 2012
Correos recibidos y contestados a través del Buzón «El Director de RRHH responde»	42
Empleados participantes en actividades del Grupo Cultural y Recreativo	785

Otros importantes canales de comunicación en Ibercaja Banco con sus empleados son:

- Comunicaciones del Consejo Delegado.
- Encuentros con la Dirección.
- Información Diaria de Ibercaja.
- Normativa de Ibercaja.
- Revista Crónica Ibercaja.

Diálogo social **DMA LA, 4.16, 4.17, HR5**

Las relaciones laborales en Ibercaja Banco se fundamentan en el diálogo abierto y transparente con la representación de los empleados.

Estas relaciones tratan de facilitar la implicación y compromiso mutuo, con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de las personas que trabajan en Ibercaja.

¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?

- Manteniendo reuniones frecuentes con los representantes de los empleados.
- Alcanzando acuerdos con las Secciones Sindicales que permitan mejorar las condiciones establecidas en Convenio Colectivo.
- Buscando soluciones consensuadas ante situaciones concretas que puedan plantearse, evitando la confrontación.
- Haciendo partícipe a la Representación de los Empleados de cuantos proyectos e iniciativas afecten a las condiciones sociales y laborales de los empleados.
- Proporcionando la información y los medios necesarios para que la representación de los empleados realice adecuadamente su labor.

El marco básico de negociación es el Convenio Colectivo del sector de Cajas de Ahorros, a partir del cual, y en virtud de diferentes acuerdos específicos de Ibercaja, quedan regulados todos los aspectos relacionados con la política de personal.

En desarrollo del Convenio Colectivo, y con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de sus empleados, Ibercaja ha venido realizando históricamente acuerdos puntuales con los representantes de los trabajadores, que han permitido alcanzar unos logros que van más allá de lo establecido por Convenio.

Sobre el período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos, se cumple lo estipulado en la legislación vigente. **LA5**

Acuerdo para la aplicación de un Expediente de Regulación de Empleo **DMA LA, 1.2**

El 28 de marzo de 2013, la dirección de Ibercaja Banco y la representación sindical (UGT, CC.OO. y CSICA, con una representación del 78,1% de la plantilla) alcanzaron un acuerdo para aplicar durante el año 2013 un Expediente de Regulación de Empleo (ERE), a través de un sistema de bajas voluntarias incentivadas. El pacto incluía además un conjunto de medidas económicas, en línea con la mejora de la eficiencia puesta en marcha por la entidad y formalizadas ahora en este contexto.

El acuerdo ofrecía una alternativa de salida voluntaria y razonable a un colectivo de trabajadores con una dilatada trayectoria en la Entidad y preserva los derechos del conjunto de la plantilla, minimizando el impacto de la crisis mediante medidas económicas en su mayor parte de carácter temporal. Con estas medidas, Ibercaja mejora su competitividad y refuerza su eficiencia, tan necesaria para seguir en el primer nivel del sector financiero.

En este proceso ha primado el objetivo de lograr un acuerdo mediante el diálogo y la negociación, que ha discurrido de forma ejemplar y ha fructificado en un acuerdo presidido por la voluntariedad, gracias a la arraigada cultura de diálogo existente en Ibercaja y a la responsabilidad y compromiso de todos.

Bajas incentivadas voluntarias

El acuerdo establecía que podían acogerse al plan todos aquellos empleados que, en 2013, tuvieran entre 61 y 64 años de edad.

Asimismo, el ERE contemplaba indemnizaciones, que mejoraban sustancialmente las establecidas en la Normativa Laboral vigente, para los trabajadores que optaran voluntariamente por rescindir su relación laboral con la Entidad como consecuencia del cierre de su centro de trabajo o por traslado no aceptado de más de 35 kilómetros en relación con estos cierres.

Como balance final, en 2013 han sido 243 los trabajadores que se acogieron voluntariamente al Expediente de Regulación de Empleo, de los cuales 205 corresponden a bajas incentivadas por edad y 38 a bajas voluntarias motivadas por traslados no aceptados.

Medidas de ahorro de costes y mejoras salariales

En el contexto del Expediente de Regulación de Empleo el acuerdo incluía varias medidas de ahorro de costes y mejora de la eficiencia de la Entidad. Estas medidas se enmarcan en la política de reducción de costes aplicada en los últimos ejercicios para mantener el nivel de competitividad necesario en el nuevo mapa financiero español y que, en el caso de Ibercaja, no había afec-

tado a la plantilla. En cualquier caso, estas medidas van acompañadas de otras que han podido paliar su impacto (*puesta en marcha del plan de retribución flexible, recuperación progresiva de las aportaciones al plan de pensiones, etc.*).

Movilidad geográfica

Otra de las medidas contempladas en el ERE, en la que se ha puesto especial atención, ha sido la referida a la movilidad geográfica para aquellos trabajadores que sean destinados a más de 35 km. de su ubicación anterior, estableciéndose indemnizaciones y ayudas por cubrir los gastos ocasionados como consecuencia del traslado del lugar de residencia.

Plan de recolocación externa **LA11**

Las personas afectadas por las medidas extintivas de contrato anteriormente descritas han podido incorporarse voluntariamente a un plan de recolocación externa por un período de 6 meses, facilitándoles de esta manera su empleabilidad y reincorporación al mercado laboral.

Acuerdo para el desarrollo de una nueva estructura salarial

Asimismo, la entidad y los representantes de los empleados (UGT, CC.OO. y CSICA, con una representación del 78,1% de la plantilla) acordaron el pasado 13 de mayo modificar la estructura de la percepción salarial y adaptarla al Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de Ahorros. Así, entre otros aspectos, a partir del 1 de enero de 2014, la retribución se abonará en catorce pagas: doce mensualidades y dos pagas extraordinarias.

Representación Sindical **4.4, 4.17, HR5**

La representación colectiva de los empleados de Ibercaja Banco la ostentan los distintos delegados de personal, comités de empresa y secciones sindicales constituidos dentro de su ámbito de actuación. El 100% de los trabajadores están representados.

- Delegados de personal: 26
- Comités de Empresa: 10
- Secciones Sindicales que tienen representación en Ibercaja Banco, S.A.: 5

Para facilitar la labor de información de los representantes legales de los empleados, Ibercaja pone a disposición de todas las Secciones Sindicales y de los Comités de Empresa la intranet corporativa con objeto de que publiquen las noticias que consideren de interés para los empleados.

Asimismo, los empleados tienen representación en los Órganos de Gobierno de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, accionista mayoritario de Ibercaja Banco, S.A.

Con los Proveedores **4.16, 4.17**

La comunicación de Ibercaja con sus proveedores se establece mediante:

- Contactos directos y periódicos.
- Reuniones de seguimiento.

- Entrevistas.
- Cuestionarios de evaluación y homologación.

Con la Sociedad **4.16, 4.17**

Ibercaja Banco por su compromiso social está atento a las demandas y necesidades que surgen en su ámbito de actuación. Para conocer el grado de relevancia y prioridad de estas, tiene establecidas varias vías de comunicación entre las que cabe mencionar las siguientes.

- La relación con Instituciones, Asociaciones Empresariales y Sindicales, Universidades, Centros Educativos, Colectivos, ONG, Clubes de calidad, etc.
- Los estudios, evaluaciones y consultas realizados para valorar el grado de aceptación de las actuaciones de Ibercaja Banco.
- Los Centros de la Obra Social de Ibercaja, por sus actividades abiertas a gran variedad de colectivos, obtienen información que genera la respuesta a las necesidades detectadas. Además, se realizan evaluaciones por los usuarios y participantes en programas y actividades de estos Centros.
- La organización, impulso y colaboración en congresos, certámenes y acciones culturales, científicas, asistenciales y divulgativas.
- Los estudios, evaluación y análisis de empresas vinculadas al sector, consultoras y certificadoras.

6 Respuesta a las demandas de los Grupos de Interés DMA FS, DMA PR

Identificadas las demandas de sus Grupos de Interés, Ibercaja Banco asume el compromiso de dar respuesta a las mismas mediante las siguientes actuaciones: ofreciendo solo los servicios y productos financieros adaptados a lo que sus clientes necesitan brindando soluciones a las personas y familias, trabajando a favor de la inclusión financiera de los colectivos en riesgo de exclusión social, apoyando los proyectos de las empresas y los emprendedores, ofreciendo un servicio mejor y más completo. Facilitando el desarrollo profesional de sus empleados manteniendo la estabilidad en el empleo. Sosteniendo una relación cercana con sus proveedores. Apoyando la protección del entorno con actuaciones propias y con las de la Obra Social de Ibercaja. Contribuyendo, en general, a la generación de riqueza de la sociedad.

6.1 Clientes 2.7, DMA PR

La actividad financiera de Ibercaja Banco abarca a todos los colectivos: economías domésticas, jóvenes, mayores, agroganadero, banca personal, empresas, comercios, profesionales, instituciones, asociaciones, etc., y está basada en una amplia oferta de productos y servicios que tratan de cubrir todas las necesidades de los integrantes de los mencionados colectivos.

Tipología de los clientes 2.7

	2011	2012	2013
Número Total de Clientes	2.275.289	2.209.322	2.038.802
Tipología de clientes (número)			
Particulares	2.119.497	2.077.014	1.916.370
Jóvenes (< 25 años)	346.141	378.420	348.619
Mayores (> 65 años)	369.417	366.583	366.171
Inmigrantes	312.867	313.013	259.779
Empresas	55.508	55.531	48.881
Instituciones	51.718	52.350	52.886
Antigüedad media de los clientes (en años)	14,81	18,41	19,33
Número de clientes nuevos	234.037	216.028	193.730

Los datos corresponden a Titulares 1 y Titulares 2.

Política de relación y atención a los Clientes 1.2, 4.8, DMA PR, FS15

Ibercaja Banco entiende que la calidad de servicio es un derecho del cliente. La aspiración de la Entidad es ser útil y reconocida como asesora financiera merecedora de la máxima confianza. En Ibercaja se es consciente de que los clientes necesitan la máxima calidad en los productos y servicios que se le ofrecen, por ello se aplica en los procesos internos que los generan la mayor exigencia, para que la relación con los clientes tenga el aporte de valor que necesitan, además de mantener el compromiso con la sociedad. Dentro de su política de relación con los clientes Ibercaja Banco tiene establecido el decálogo «Nuestro Compromiso con el Cliente» que está publicado en la página web corporativa.

Ibercaja Banco ha renovado en el año 2013 el **Sello del Servicio de Asesoramiento** obtenido el año 2012, siendo la primera entidad financiera que logró certificar el Servicio de Asesoramiento que ofrece a sus clientes de Banca Personal. Esta certificación es otorgada por AENOR de acuerdo a una Especificación basada en la norma internacional ISO 22.222:2010 Asesoramiento en gestión del patrimonio personal. Requisitos para los gestores de patrimonios personales. **FS4**

Enfoque de Gestión: Disponibilidad para los clientes 2.7, FS13, FS14, FS15

Red de Oficinas FS14, FS15

La Entidad cuenta con una amplia Red de Oficinas en la que ha ido actualizando la oficina de atención tradicional a las exigencias del mercado. Esta adaptación ha supuesto cambios materiales, tecnológicos y de gestión para optimizar la relación de Ibercaja con sus clientes y satisfacer sus necesidades financieras, proporcionándoles asesoramiento y atención personalizada en la contratación de los productos y servicios que se les ofrecen, sin olvidar la cercanía, profesionalidad, innovación y calidad que Ibercaja siempre les ha prestado.

Los clientes afectados por la fusión o cierre de alguno de los puntos de la red de oficinas cuentan con un plan protocolizado que recoge todas las acciones que deben llevarse a cabo para su correcta atención. Además de seguir realizando operatoria a través de los canales a distancia, disponen de un teléfono de información comercial en el que poder hacer todas las consultas que puedan surgir, y además se cuida especialmente que cada uno de los clientes siga manteniendo una oficina de referencia y a su vez un gestor personal dentro de la misma que se encuentre al corriente de sus necesidades financieras, de forma que el cambio de oficina a nivel relacional sea imperceptible para todos ellos.

Banca multicanal 2.7, FS13, FS15

Ibercaja Banco ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar sus operaciones de la forma más cómoda y amplia posible. Es opción del cliente elegir en cada momento el canal por el que desea ser atendido: de forma presencial en la oficina o de forma no presencial por otros canales: cajeros automáticos, teléfono o Internet.

El **diseño de la oferta de productos y servicios** está en permanente revisión: se analizan tanto las pantallas de transacciones como el diseño funcional y se van adaptando para que al cliente le resulte más amable y sencillo, ofreciendo:

- **La permanente innovación de los canales no presenciales** para atender lo mejor posible a cada cliente, estudiando sus necesidades financieras actuales y las posibles futuras y aplicando los últimos avances tecnológicos y de seguridad. Como ejemplos: el desarrollo de la movilidad (teléfonos móviles y tabletas) que amplía la facilidad de consulta y operatoria de los clientes en cualquier lugar, las 24 horas del día, o el desarrollo de servicios de broker.
- **Los cambios en las pantallas que mejoran la usabilidad.**
- **La disponibilidad de un archivo ordenado de documentos** que se mantienen consultables e imprimibles durante un amplio período de tiempo de forma gratuita.

- **La utilización de los canales *on-line*** para mantener a los clientes permanentemente informados de productos y servicios sobre los que han manifestado su interés o bien las características individuales de estos.
- **Unos servicios de calidad** como el correo en web: un sistema rápido, seguro y gratuito de correspondencia, o el servicio de alertas al móvil o al correo electrónico, en los que es el cliente quien define y selecciona los eventos de los que quiere estar informado, sobre sus cuentas; o con sus tarjetas, para proporcionar mayor seguridad en las transacciones realizadas tanto en cajeros como en comercios; o con sus operaciones de valores, para conseguir mejor gestión de las operaciones realizadas en el mercado bursátil.

Cercanía en la relación con el cliente para que sea cual sea el canal que utilice, presencial en oficina o a distancia por Internet o teléfono, el cliente encuentre:

- **Una información comercial homogénea, puntual, personalizada y multicanal.** Manteniéndole informado de los productos que pueden interesarle, a través de las vías más adecuadas en función del cliente: cita presencial con su gestor, carta o e-mail, *banners* en banca electrónica, SMS a su teléfono móvil e información en el cajero, que redundan además en una mayor eficacia y eficiencia.
- **Una versión del servicio Ibercaja Directo adaptada a su perfil.** Con operatoria, oferta e información diferenciadas: negocios, particulares, jóvenes, banca privada y banca personal, versiones para colectivos como los partícipes de planes de pensiones de empresa, comercios o profesionales. Esto facilita el acceso de un mayor volumen de clientes a las ventajas del autoservicio.
- **Un servicio de atención por Internet mediante una web pública que atiende a clientes y no clientes,** y que ofrece información institucional y comercial diseñada para facilitar la búsqueda de contenidos, con transparencia y con posibilidades de solicitar más información o de recibirla periódicamente mediante boletines o *newsletters* para particulares y para empresas. Avisos informativos sobre los actos culturales y de formación patrocinados por la Obra Social de Ibercaja, que ofrecen información puntual a las personas interesadas contribuyendo a la reducción de papel, de correo y desplazamientos.
- **Atención telefónica en un amplio horario** por gestores profesionales que resuelven dudas, amplían informaciones y recogen las sugerencias de los clientes.

Y manteniendo la seguridad del servicio aplicando medidas de prevención y facilitando información a los clientes para evitar fraudes.

Colectivos con operatoria exclusiva en banca electrónica FS14

- A los clientes con insuficiencia visual, gracias a la colaboración dispensada por la ONCE, se les facilita la utilización de la Tarjeta de Claves mediante la adaptación de dicha tarjeta al sistema de lectura Braille.
- Al colectivo de inmigrantes, en función del país de procedencia, se le ofrece un servicio de envío de dinero a su país de forma rápida y barata.

Canales de relación con los clientes **FS13**

	2011	2012	2013
Número de oficinas	1.052	1.047	1.016
N.º de cajeros automáticos	1.144	1.142	1.102
N.º de tarjetas emitidas	1.047.536	911.863	869.750
N.º de tarjetas de crédito	579.910	442.977	421.168
N.º de tarjetas de débito	467.626	468.886	448.582
N.º de portales (Internet) dirigidos a clientes	3	3	3
% operaciones realizadas en ventanilla	35%	35%	35%
% operaciones realizadas por banca a distancia	37%	37%	38%
% operaciones realizadas en cajero	11%	10%	10%
% operaciones realizadas en TPV	16%	16%	16%
% operaciones realizadas en actualizador	1%	1%	1%
N.º operaciones a través de canales a distancia	140.981.688	143.062.798	153.983.584
N.º mensual (media) de páginas consultadas en Internet	5.193.719	7.095.602	5.773.432
Nivel de disponibilidad de la Banca Telefónica (%)	95%	94%	96%

Seguridad **DMA PR, FS14**

Ibercaja da gran importancia a la seguridad de sus clientes. A las medidas establecidas para garantizar la seguridad de los servicios prestados a distancia, se unen las que preservan la seguridad física en las oficinas.

El departamento de Gestión de Inmuebles coordina y supervisa tanto el cumplimiento de la normativa legal como la adecuación de las oficinas al acceso y comodidad de todas las personas. Desde el año 2005 todas las oficinas de nueva apertura incorporan rampa de acceso. Asimismo, desde ese mismo año, se viene realizando un programa de eliminación de barreras arquitectónicas y mejora del acceso a las oficinas con un total de conversiones de gradas a rampa en 104 oficinas. En el año 2013 se ha ejecutado la modificación en nueve de ellas.

También se dispone de un departamento de Seguridad que canaliza todas las actuaciones relativas a la seguridad de clientes y empleados y de las oficinas, cumpliendo las normas legales establecidas.

Los sistemas que hacen posible y ayudan al progreso **FS15**

La tecnología y los sistemas ayudan al desarrollo de los proyectos. Son herramientas imprescindibles que el Grupo Ibercaja utiliza para conseguir la adecuación y renovación de instalaciones y equipamientos que garantizan un mejor servicio para las necesidades de los clientes y de las propias entidades que lo conforman así como un correcto diseño y venta de los productos financieros.

En el año 2013 se ha trabajado en la implementación de las siguientes aplicaciones:

Banca electrónica y movilidad

Se ha incorporado en Ibercaja Directo Negocios el sistema GAR (Gestión Automatizada de Remesas), que facilita a los clientes la elaboración y gestión de remesas de sus cobros y pagos comerciales en la propia web, sin necesidad de descargarse ninguna aplicación, manteniendo de forma segura toda su información para usos futuros.

Se ha implantado el comercio electrónico seguro, de forma que cuando se realizan transferencias a terceros se remite un SMS con clave temporal al usuario, mejorando notablemente la seguridad de la operatoria y reduciendo a 0 el fraude por *phishing*. Igualmente se ha mejorado la gestión de SMS con incorporación de listas de cuentas blancas (no sospechosas de fraude).

Firma digital en tableta

Desde julio de 2013, se ha implantado en todas las oficinas de la Red el Sistema de Firma Digitalizada, que consiste en recoger la firma de los clientes en su operativa con Ibercaja Banco (tanto contratos como operaciones) en una tableta digital. Esto supone importantes mejoras en relación con productividad y eficiencia.

Digitalización de documentos

Se ha desarrollado a lo largo de todo 2013, e implantado en diciembre, la digitalización de expedientes de Activo (aplicación que permite realizar el flujo de tareas necesarias para la concesión de riesgos a los clientes, incorporando la documentación necesaria para el análisis y decisión). Permitirá la supresión de un volumen importante de documentación ya que evita impresión en papel y fotocopias, mejora el riesgo operacional, elimina tiempos de archivo y simplifica búsquedas y mejora tiempos, debido a la supresión de envío de documentos por valija.

Adecuaciones regulatorias

Ha sido un año especialmente intenso en lo referente a desarrollos informáticos para implementar aspectos regulatorios. Los más relevantes son:

- Ley de Transparencia: incorporación de información precontractual en cuentas a la vista, depósitos a plazo, cheques y elaboración y envío a todos los clientes particulares de un resumen anual de todo lo cobrado y percibido por los clientes particulares (no empresas, ni autónomos) con detalle de intereses, comisiones y gastos repercutidos.
- MiFID: Se ha procedido a implantar las novedades introducidas en la normativa MiFID (asesoramiento y comercialización a clientes tanto en oficinas como en banca electrónica).
- Nueva CIRBE: Se han realizado los desarrollos necesarios para el envío de información a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE).

Educación Financiera **FS14, FS16**

Ibercaja Banco trata de fomentar un mejor conocimiento de los aspectos económicos y financieros que tienen mayor impacto en las economías particulares de sus clientes. El conocimiento preciso de las prácticas bancarias y las consecuencias derivadas de la contratación de los produc-

tos y servicios, así como el asesoramiento, se hace más necesario en los momentos de crisis económica.

- Uno de los pilares sobre los que Ibercaja Banco asienta su estrategia de clientes es la formación impartida a sus empleados que cuentan con una sólida preparación en materia económica, financiera y fiscal. El Plan de Formación desarrollado por la Entidad facilita a los empleados conocimientos y habilidades para ofrecer a los clientes una información y un asesoramiento preciso, fiable y de calidad.
- Ibercaja se adhirió en mayo de 2010 al Convenio de colaboración suscrito por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España para desarrollar el «Plan de Educación Financiera 2008-2012», que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de herramientas, habilidades y conocimientos para adoptar sus decisiones financieras. En el año 2013 se ha renovado la adhesión a través de Cecabank para el plan de Educación Financiera 2013-2017.
- En la página web de Ibercaja Banco están disponibles unas fichas educativas con consejos básicos de economía familiar y una descripción sencilla y amena de los principales productos y servicios financieros que se encuentran en el mercado. También contiene enlaces a las páginas: «Finanzas para todos» de la CNMV y «Red Española de Educación Financiera» de la CECA.
- Talleres de Finanzas básicas, con actividades dirigidas a públicos de todas las edades, dentro de un programa desarrollado por la Obra Social de Ibercaja, que ha iniciado su andadura en el ejercicio 2013, y la incorporación de cursos *on-line* de finanzas domésticas en el portal web del Laboratorio Virtual.

Receptividad ante las reclamaciones **1.1, 4.17, PR5**

En Ibercaja Banco las quejas, sugerencias y reclamaciones de sus clientes son una importante fuente de información para detectar eventuales errores y rectificar actuaciones.

Para gestionar adecuadamente las incidencias que se producen en la relación con los clientes, Ibercaja tiene establecido un **Modelo de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones**, ajustado a la normativa establecida en el año 2004 para los Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras. Dispone de un Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones eficiente para realizar la tramitación de las incidencias, reducir los tiempos de respuesta y sistematizar la información recibida con el fin de mejorar su utilización interna y la calidad de los informes públicos.

Quejas, sugerencias y reclamaciones atendidas **PR4**

En el año 2013 se han recibido 812 quejas y sugerencias relacionadas con la atención y la calidad del servicio y 2.486 reclamaciones, cuya evolución y resultados se detalla en el siguiente cuadro.

	2011		2012		2013	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Quejas y sugerencias (sin repercusión económica)	624	31	466	25	812	24,6
Reclamaciones (con repercusión económica)						
Resueltas a favor del cliente	325	24	346	25	492	19,8
Resueltas a favor de la Entidad	973	70	968	70	1.668	67,1
Reclamaciones pendientes de resolución	70	5	44	3	247	9,9
Inadmitidas y Desestimadas	15	1	30	2	79	3,2
TOTAL RECLAMACIONES	1.383	69	1.388	75	2.486	75,4
TOTALES						
Quejas y sugerencias y Reclamaciones	2.007	100	1.854	100	3.298	100

Adicionalmente, en 2013 se han tramitado 911 solicitudes de ejercicio de derechos de la LOPD. El número de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones con relación al número total de clientes de la Entidad registra una *ratio* por cada 1.000 clientes de 1,61.

El cliente puede acudir también para tramitar sus quejas y reclamaciones a los **Organismos Supervisores** (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros) en función de la reclamación de que se trate.

Mercados servidos 2.7

Economías domésticas DMA PR, DMA FS, 2.7

Para satisfacer las necesidades financieras que se producen en el ámbito familiar y facilitar el acceso de los particulares a los servicios financieros, Ibercaja Banco desarrolla campañas y productos específicos.

Acceso a la vivienda DMA PR, DMA FS, 2.2, FS14

Ibercaja se ha caracterizado a lo largo de su historia por ser una de las entidades financieras más implicadas en la financiación de la vivienda, asumiendo que solo una financiación responsable satisface la necesidad del cliente.

En Ibercaja Banco se facilita información previa detallada sobre el riesgo que conlleva contratar un préstamo. Se entrega al cliente una simulación de las cuotas del préstamo mediante la que se dan a conocer los importes de amortización e intereses que devengará la operación durante el período contratado a tipo fijo y se informa de su posible variabilidad en función de las oscilaciones de los tipos de interés según el índice al que estén referenciados.

Durante el año 2013, aun finalizado el Plan Estatal de la Vivienda 2009-2012, se han formalizado 238 nuevas operaciones de financiación estatal por subrogación de promotor, habiéndose financiado a 31 de diciembre un total acumulado de 326 millones de euros bajo dicho Plan.

Incluida en la línea ICO - Empresas y Emprendedores 2013 hay una línea de financiación, para comunidades de propietarios y particulares, que posibilita la financiación hasta el 100% del proyecto de reforma de elementos comunes o rehabilitación de vivienda y edificios.

Iniciativas de Ibercaja Banco para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas y ayudar en situaciones críticas **DMA FS, FS14**

Ibercaja, fiel a los principios y valores que han inspirado la trayectoria de sus accionistas, trata de responder a las necesidades financieras de aquellos colectivos que disponen de menores rentas para evitar que lleguen a una situación de exclusión financiera que suele ser la antesala de la exclusión social.

En esa misma línea de compromiso Ibercaja Banco mantiene una atención especial a la transparencia en la comercialización de sus productos y a que estos se adecuen al perfil inversor de cada cliente.

En los últimos años, Ibercaja ha puesto a disposición de los clientes nuevos residentes los siguientes productos y servicios:

- Envío de remesas a sus países de origen mediante la plataforma Bravo –de la que Ibercaja sigue siendo la primera entidad en volumen de operaciones–, que permite abaratar costes en alternativa a otras remesadoras habituales.
- «Tarjeta Multipaís», medio de pago que permite el envío de dinero a cualquier país del mundo de forma inmediata y a un reducido coste.

A su vez, a través de la Obra Social de Ibercaja, se está también colaborando con diversas instituciones sociales y ONG dedicadas a la integración e inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión, como parados de larga duración, discapacitados, drogodependientes, inmigrantes, etc.

La política de concesión de préstamos incluye entre sus objetivos evitar la morosidad estudiando cada operación individualmente. No obstante, se es consciente del elevado endeudamiento alcanzado por algunos hogares españoles que debido a la inestabilidad del mercado laboral se están viendo seriamente afectados, por este motivo en 2013 se han seguido analizando y reorientando aquellos casos de sobreendeudamiento sobrevenido como consecuencia de la crisis y aplicando fórmulas a la medida de las dificultades de cada afectado.

Ibercaja Banco se adhirió en marzo de 2012 al «Código de Buenas prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual». Esta adhesión responde al hecho de que el Código atiende a uno de los objetivos fundacionales de las Cajas de Ahorros: su tradicional lucha contra la exclusión social y financiera. En el ejercicio 2013 ha aplicado las medidas establecidas en la Ley 1/1013, de 14 de mayo, para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, adaptándolas a las necesidades económicas específicas de cada cliente, aplicando carencia, ampliación de plazo de amortización, reestructuración de deuda, etc., según las características de los deudores.

Alquiler de vivienda **FS14**

Dentro del ámbito de actuación de la ciudad de Zaragoza, el programa «Ibercaja Llaves solidarias» que la Obra Social realiza en colaboración con la Fundación Federico Ozanam tiene la

finalidad de facilitar el acceso a la vivienda a familias con escasos recursos o dificultades sociales, ofreciéndoles la posibilidad de tener una vivienda asequible de alquiler. En el año 2013 este programa ha beneficiado a 573 personas.

Monte de Piedad: Préstamo social inmediato 2.2, FS14

El enfoque del servicio que presta el Monte de Piedad tiene un componente claramente social ya que ofrece: disponibilidad instantánea, liquidez y un interés asequible. Esta forma de préstamo constituye una alternativa rápida, económica, efectiva y segura frente a un imprevisto económico.

El Monte de Piedad de Ibercaja es uno de los más activos de España y, adaptado en la gestión a los tiempos, es un fiel reflejo de las necesidades reales de la sociedad. El importe mínimo del préstamo que se concede es de 60 euros.

Los Jóvenes DMA FS, 2.2, 2.7, FS1, FS5, FS7

En el modelo de gestión que Ibercaja viene tradicionalmente manteniendo con niños y jóvenes se evidencia claramente la dualidad de compromisos que sostiene como entidad financiera y como entidad implicada socialmente.

Bajo las denominaciones genéricas de **Línea + Joven** y **Red Joven** se integran dos amplias gamas de productos especialmente orientados a niños y jóvenes respectivamente, donde resultan prioritarios los fines de índole social como son la creación de hábitos de conducta y de previsión de futuro, muy recomendables para familiarizar a estos colectivos en la práctica bancaria y promover el hábito por el ahorro.

La oferta que se ha ido poniendo en marcha para los niños en los últimos años puede considerarse completa y adecuada para cubrir tanto las posibles necesidades financieras como los objetivos educativos que Ibercaja y los padres persiguen para estas edades:

- **La Cuenta Infantil + Joven** está especialmente pensada para ser la primera cuenta del niño, donde pueda ir ingresando periódicamente sus ahorros para familiarizarse con el valor del dinero e ir creando el hábito del ahorro.

Además, existen dos tipos de programas de ahorro que generalmente son promovidos y realizados por adultos para distintas finalidades:

- **El Ahorro + Joven:** cuenta con especiales condiciones a la que se pueden asociar, con la cadencia que se quiera, programas de ahorro para determinadas finalidades futuras: estudios, etc.
- **El Plan de Ahorro + Joven:** programa de ahorro de especiales condiciones, soportado sobre una cuenta de seguros en la que el padre es el titular y el beneficiario final es el niño.

La oferta financiera para niños se ve complementada además con diversos servicios de interés:

- **Diberlibros**, iniciativa para promover el hábito de la lectura.
- **Actividades educativas y culturales:** con el apoyo de la Obra Social de Ibercaja, con su proyecto **Iniciativa Educa**, que colabora con padres y educadores, poniendo a su dis-

posición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes, especialmente los Programas Didácticos y Aprendiendo a Empezar.

Los jóvenes, a su vez, cuentan tradicionalmente en Ibercaja con una de las ofertas de productos y servicios específicos más completas del mercado, capaces de cubrir todas las necesidades de ahorro, financiación, servicios, o seguros de estos clientes.

- **Cuenta Joven, Tarjeta Joven, e Ibercaja Directo Joven** son los tres productos básicos que se ofrecen exentos de cuotas o comisiones de mantenimiento para los jóvenes menores de 26 años, que permiten al joven cliente disfrutar de un completo servicio financiero que ayuda a lograr su integración financiera y social en cualquier momento o lugar.
- **Préstamos para emprendedores.** En acuerdo con la Obra Social los participantes del Programa Emplea-T y Empezar pueden solicitar, al término del programa, un préstamo sin necesidad de aval y en condiciones preferentes. En total se han financiado 12 proyectos por un importe de 260.000 euros. Este tipo de financiación es fundamental para muchos emprendedores que no disponen de las garantías necesarias para poner en marcha sus proyectos.
- Por su carácter eminentemente social en favor de la movilidad de los jóvenes y de su inclusión financiera, cabría destacar la participación y protagonismo de Ibercaja, desde su puesta en marcha en los años 80, en los proyectos «**Carné Joven**» de Aragón y La Rioja de los que se benefician unos 80.000 jóvenes aragoneses y riojanos. Asociado al Carné Joven, los jóvenes residentes en la comunidad de La Rioja (mínimo de cinco años o estudiantes universitarios), pueden beneficiarse del convenio firmado con el Instituto Riojano de la Juventud para conseguir préstamos para la obtención del permiso de conducción de la clase B. Este año 2013 se ha financiado a 213 jóvenes con un volumen de formalizaciones de 270.462 euros.

Ibercaja Banco está también presente en la Universidad. Hay que destacar:

- Ayudas complementarias a las Becas Erasmus con la Universidad de Zaragoza.
- Becas Fundación Antonio Gargallo, para el desarrollo de proyectos de investigación del campus de Teruel.
- «Anticipo de Beca» que tiene por finalidad adelantar el importe de las becas Erasmus o Sócrates a percibir por los estudiantes o los profesores.
- «Cátedra Ibercaja de competitividad» para favorecer la evolución tecnológica y productiva de la industria del valle medio del Ebro.
- Pago de matrículas a través de oficinas, cajeros, domiciliación en cuenta, etc.
- Préstamo de matrícula y préstamo de posgrado para que puedan hacer frente de manera fraccionada a estos gastos.
- Acciones de bancarización y bienvenida en distintos campus españoles en los que se ofrece a los nuevos alumnos universitarios un paquete de autoservicio financiero gratuito (cuenta, tarjeta e Ibercaja Directo) y un regalo de bienvenida ligado a su nuevo cometido profesional.

- «Ayudas Ibercaja al primer empleo» mediante convenios con Universidades y centros de formación profesional.
- «Apoyo al fomento del empleo en I+D+i. Universidad de Zaragoza».

Los jóvenes tienen su propia página dentro de la web de Ibercaja. En ella pueden encontrar, además de una oficina Joven Virtual, servicios de utilidad como: venta de entradas de una parte importante de los cines y teatros de España, programas de actividades culturales y deportivas promovidas por Ibercaja, ofertas de viajes, etc.

La Obra Social de Ibercaja apoya también iniciativas que tratan de desarrollar y potenciar las aptitudes artísticas, culturales, científicas y deportivas de los jóvenes, como la participación en la fase aragonesa de las Olimpiadas de Matemáticas, Física, Biología y Geología, etc., todo ello se complementa con la convocatoria de diversos Concursos, Premios y Becas para aportar un mejor futuro a los jóvenes.

Patrocinios 2013 2.2

Como complemento a la labor desarrollada por la Obra Social de Ibercaja en el ámbito cultural y de ocio, Ibercaja Banco realiza una gran actividad de patrocinio centrada especialmente en el mundo del deporte base y de la música. Detallamos a continuación las principales actividades de este año.

Deportes

Ibercaja apoya el deporte base y de aficionado para estimular la práctica del mismo sobre todo entre los más pequeños y difundir así los valores positivos de salud, solidaridad, esfuerzo y cooperación tan asociados a este campo. Para ello, se colabora con diversas federaciones y clubes además de apoyar eventos concretos que contribuyan a difundir el deporte.

Convenio con las principales Federaciones Aragonesas de Deporte:

- Federación Aragonesa de Baloncesto.
- Federación Aragonesa de Balonmano.
- Federación Aragonesa de Fútbol.
- Federación Aragonesa de Atletismo.
- Federación Aragonesa de Pádel.
- Federación Aragonesa de Piragüismo.
- Federación Aragonesa de Automovilismo.
- Federación Aragonesa de Golf.

Iniciativas, en diferentes territorios, orientadas a fomentar el deporte base y de aficionado y pruebas de marcado carácter popular.

- **En Aragón:** Quebrantahuesos y Treparriscos, Aula Ciclista de Huesca, V Trofeo Óscar Llanos de Bicicleta, Media Maratón de Sabiñánigo «Memorial Antonio Lardiés», CN Helios y El Olivar en Zaragoza, Fútbol Stadium Casablanca, Stadium Venecia, Gala del

Deporte Aragonés, Real Zaragoza Club de Tennis, Carrera Popular Ibercaja Teruel, 24H Balonmano Maristas, II Torneo de Fútbol Ciudad de Huesca, Carrera Popular de Empleados Ibercaja, Carrera Popular Ibercaja en Huesca, Carrera Ronal Ibérica en Teruel, Gran Premio San Lorenzo Ciclismo en Huesca, Mundial Bomberos y Policías en Huesca, Día de la Bici en Huesca, Cross discapacitados en Andorra, y Carrera del Pavo en Alcañiz.

- **En el Arco Mediterráneo:** 10 km Ciudad de Valencia, Cursa Nocturna de L'Hospitalet, Milla Sagrada Familia de Barcelona, Cursa de la Maquinista de Barcelona, Cursa de la Dona de Reus, La Sansi de Lleida, de Terrasa, Mataró, Torneo BASKET Navidades en Badalona y 90.ª Jean Boui.
- **En Madrid:** Pruebas y carreras deportivas Maratón de Madrid –MAPOMA–, Cross las Cruces, 100 km Pedestres Villa de Madrid, Media Maratón Legua Cervantina, Carrera Intercampus Leganés-Getafe, Media Maratón Villa de Madrid, XXX Trofeo Internacional de Karate Villa de Madrid, Carrera Madrid Río 2020, Fiesta de la Bici, Festibike, Madrid Corre Corre por Madrid, Media Maratón Villaverde y San Silvestre Vallecana.
- **En otras zonas de España:** Carrera de San Antón de Jaén, Carrera Escolar Maristas de Jaén, Campus Fútbol en León, Torneo Pádel en Ponferrada, Campeonato Atletismo en Alcobendas, Carrera del Cáncer en Badajoz, Media Maratón en Granada, Fiesta de la Bici en Ávila y San Silvestre Pontevedra.

En la nieve, se ha renovado la colaboración para las siguientes temporadas con las principales escuelas de esquí de la comunidad aragonesa:

- Colaboración con las estaciones de esquí: Astún, Candanchú, Aramón Javalambre, Aramón Valdelinares, Aramón Formigal y Aramón Cerler.
- Colaboración con las Escuelas de Esquí de: Candanchú, Formigal, Cerler y Panticosa.

Música

Ibercaja continúa firmemente implantada en este terreno en su zona tradicional de actuación gracias a la relación con los principales promotores de la ciudad de Zaragoza, habiendo patrocinado y vendido los siguientes conciertos: Malú, Azabache, Melendi, Alejandro Sanz, Fiz Festival, Humor, Plaza Pilar-Conciertos, Sinead O'Connor, Hombres G, El gran guateque, Duncan Dhu, Raphael, Rosana, Festivales del Ebro. Y, en la ciudad de Lugo, el Festival de Jazz.

Los Mayores 2.2, 2.7, FS14

Ibercaja Banco tiene diseñadas varias líneas de actuación que tratan de dar respuesta a las demandas de este colectivo.

A las personas que tienen domiciliada su pensión se les ofrece la posibilidad de anticipar el cobro de la misma, exención de comisiones de mantenimiento de cuenta, descuentos en viajes, participación en promociones y sorteos, etc. Otros productos comercializados son el Seguro Renta Vitalicia, que garantiza de forma inmediata y de por vida el cobro de una renta mensual.

Para canalizar el interés que los mayores tienen de nuevos conocimientos y actualización, los Centros Culturales y los Hogares del Jubilado de la Obra Social han diseñado una parte de su

actividad para atender sus demandas, en la que destacan por su novedad las iniciativas encaminadas a familiarizarles con el uso de la informática y las nuevas tecnologías de la información.

También, en el ejercicio 2013, la Obra Social ha destinado 2.531.623 euros a actuaciones para la Tercera Edad a través de los siguientes programas: los Centros Sociales y Hogares del Jubilado de Ibercaja en Zaragoza, Huesca, Teruel, Guadalajara y La Rioja; el programa de residencias, tanto propias como en colaboración, y la realización de actividades orientadas al fomento del ocio activo entre las personas mayores.

Empresas y Comercios DMA FS, 2.7

Las empresas y comercios constituyen una parte importante de la actividad financiera de Ibercaja Banco. Con el fin de atender sus necesidades y anticiparnos, mejorando el nivel de respuesta a sus demandas, se trabaja activamente en la renovación de la oferta de productos y servicios a estos colectivos.

Ibercaja tiene, también, suscritos convenios y acuerdos de colaboración con diversos organismos oficiales y asociaciones empresariales. Se pretende con estos acuerdos contribuir al desarrollo del tejido empresarial y profesional, prestando una atención especial a los nuevos emprendedores.

A finales del año 2012 Ibercaja firmó un convenio de colaboración, que ha continuado en vigor en 2013, con la Comunidad Autónoma de Aragón - Instituto Aragonés de Empleo, para establecer una línea de préstamos de ayuda al empleo. Las ayudas se materializan mediante la subvención parcial de intereses.

Los beneficiarios de este convenio son trabajadores desempleados que se establezcan como autónomos o se hubiesen establecido en los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de formalización del préstamo e iniciativas emprendedoras que den lugar a microempresas de menos de 10 trabajadores.

Se ha financiado a 46 nuevos emprendedores por un volumen de 915.982 euros. **FS14**

Apoyo a la financiación empresarial 2.2

Durante todo el ejercicio 2013 la actividad ha venido marcada por las características del entorno económico, entre las que cabe destacar: incremento en los niveles de morosidad, tensiones de liquidez en el sistema financiero, procesos de concentración en el mismo y una notable reducción en nuevos proyectos de inversión.

Dentro de este contexto, Ibercaja Banco ha seguido apoyando la financiación empresarial, ofreciendo una amplia gama de soluciones financieras para cubrir las necesidades de la empresa pero, sobre todo, ha aportado el valor añadido que ofrece un equipo especializado, altamente cualificado, capaz de asesorar con profundidad sobre cuál es la opción más oportuna en cada situación y momento.

Uno de los elementos que mejoran de forma considerable la competitividad de la empresa española es la internacionalización de la misma. Consciente de este hecho, Ibercaja ha puesto su experiencia y todos los medios materiales y humanos necesarios para que esa labor de apertura al exterior sea una realidad, tanto para las empresas que inician esa andadura, como para aquellas que ya han adquirido experiencia en otros mercados.

Para favorecer la creación de nuevas empresas y comercios, Ibercaja Banco ofrece a los profesionales emprendedores que quieran constituir su propio negocio el «Préstamo mi primera empresa-comercio», un préstamo a largo plazo en condiciones muy favorables.

Ese apoyo a las actividades productivas se pone de manifiesto, en términos globales, en las 16.578 operaciones formalizadas en la Red por un importe total de 1.297,7 millones de euros.

Líneas ICO 2013 FS7

Pese a las condiciones poco favorables marcadas por el entorno económico, Ibercaja Banco ha seguido apoyando la financiación empresarial.

Durante el año 2013 se ha mantenido como entidad financiera activa en la formalización de operaciones de las líneas **ICO Empresas y Emprendedores**, alcanzando la undécima posición del ranking nacional de intermediación de dichos préstamos. Estas líneas de financiación están dirigidas a autónomos, empresas y entidades públicas y privadas.

También en 2013 ha firmado un acuerdo de colaboración con el Instituto Aragonés de Fomento (IAF) para la concesión de ayudas sobre operaciones de préstamo o *leasing* para inversiones en activos fijos realizadas por pequeñas y medianas empresas, acogidas a la línea de financiación ICO Empresas y Emprendedores.

Convenios con Sociedades de Garantía Recíproca FS7, FS14

Las Sociedades de Garantía Recíproca contribuyen a que las empresas consigan las garantías necesarias para acceder a la financiación que necesitan. Ibercaja Banco, consciente del importante papel que desempeñan en la financiación empresarial, mantiene acuerdos con varias Sociedades de Garantía Recíproca de distintas Comunidades Autónomas.

Durante el año 2013 se han formalizado un total de 79 operaciones por 5.605.641 €.

- Avalmadrid SGR: 62 operaciones por 3.767.828 €.
- Avalia Aragón SGR: 12 operaciones por 1.439.090 €.
- Audiovisual Aval SGR: 4 operaciones por 298.723 €.
- Sogapyme SGR: No se han formalizado operaciones en 2013.
- Elkargi SGR: 1 operación por 100.000 €.
- Suraval SGR: Sin convenio firmado en la actualidad con Ibercaja Banco.

Otros Convenios EC9, FS1

En noviembre de 2013 Ibercaja Banco firmó el convenio Línea BEI Pymes Aragón con el Gobierno de Aragón, cuyo objetivo es apoyar el tejido productivo y financiar proyectos de consolidación, crecimiento o expansión con unas condiciones económicas excepcionales.

A través de este acuerdo se financian proyectos de inversión de activos fijos productivos nuevos y de segunda mano y necesidades de circulante asociadas al normal ciclo de explotación de las pymes y autónomos, con domicilio fiscal en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Desde la puesta en comercialización de este convenio (Producto Inversión y Producto Liquidez) hasta el 31 de diciembre de 2013 se han formalizado 215 operaciones con un volumen de más de 14 millones de euros.

Apoyo a la gestión empresarial mediante productos y servicios especializados 2.2

Con el fin de poder dar cobertura a cualquier necesidad de la pyme española, Ibercaja Banco ofrece una amplia gama de productos y servicios: inmovilizado, circulante, servicios, gestión de tesorería, banca a distancia, etc., que faciliten su gestión, como:

- Póliza Multiproducto.
- Factoring.
- Coberturas de tipos de interés.
- Seguros de riesgo.
- Financiación bonificada para pymes, tanto en modalidad préstamo como en crédito. Esta bonificación consiste en una rebaja del diferencial del tipo de interés del producto en función de la vinculación del cliente, mejorando las condiciones económicas para aquellos clientes más vinculados con la Entidad.
- Cuenta Negocios Empresas: cuenta corriente remunerada sin comisiones por servicios básicos.

Apoyo a la internacionalización de las empresas 2.2

Como apoyo a las empresas que inician o consolidan proyectos de expansión internacional, que ayudan a mitigar la caída de demanda interior y aseguran su competitividad, durante 2013 se ha puesto en marcha una campaña de asesoramiento especializado, tanto para exportadores como para importadores, con unas condiciones ventajosas, aspectos que en su conjunto desempeñan un papel estratégico en los procesos de internacionalización de los clientes de Ibercaja Banco.

A finales del año 2013 Ibercaja ha firmado con el ICO una nueva línea especial de avales cuyo objetivo es facilitar el acceso de las empresas españolas a operaciones de contratación internacional.

Asesoramiento especializado DMA FS, 2.2, 2.7

En Ibercaja se mantiene una política orientada a la excelencia en la calidad de servicio, por lo que, para los clientes de este segmento, se cuenta con un equipo especializado destinado a facilitar, de manera personalizada, el asesoramiento de alto nivel que las empresas pueden requerir.

Dada la importancia que en estos momentos toma la actualización constante de los equipos directivos de las pymes, Ibercaja Banco ha facilitado su puesta al día en las principales novedades financieras mediante el patrocinio, como única entidad financiera, de los siguientes eventos:

- Congreso Nacional para el desarrollo y la competitividad de las pymes celebrado en Zaragoza.
- Congreso CEPYME Aragón celebrado en Zaragoza.

Además ha participado en:

- Fruit Atraction, Feria Internacional del sector de frutas y hortalizas, celebrada en Madrid.
- IV Convención de Directivos ADEA, celebrada en Zaragoza.

Como resumen, se puede destacar que con la oferta de productos, el lanzamiento de campañas y la puesta en marcha de estas iniciativas, Ibercaja Banco ha puesto de manifiesto que mantiene como objetivo el apoyo al tejido empresarial, como motor imprescindible de desarrollo económico y de creación de empleo, poniendo a su disposición los apoyos y herramientas necesarios para facilitar su gestión y desarrollo.

Comercios 2.2, 2.7

Ibercaja pone a disposición de los comercios una oferta específica de productos y servicios que da respuesta a todas las necesidades financieras que el ejercicio de su actividad requiere.

En este sentido, en 2013 se ha iniciado la comercialización de la «Cuenta Negocios sin comisiones por servicios básicos» en sus 3 modalidades: Empresas, Comercios y Profesionales. Esta «Cuenta Negocios» ofrece a los comercios la posibilidad de no pagar comisiones por las operaciones básicas que su actividad requiere: transferencias, ingresos de cheques, mantenimiento y administración de cuenta y tarjeta negocios, además de ofrecer una remuneración referenciada al índice BCE.

Conscientes de la importancia que para los comercios tiene la utilización de soluciones de cobro que les ayuden a incrementar sus ventas, se ha impulsado la instalación de TPV-S con diferentes tecnologías, entre las que cabe destacar:

- TPV GPRS para permitir el cobro de forma rápida en cualquier lugar.
- TPV INALÁMBRICO, que aporta más seguridad y facilita la operatoria en determinados sectores, como pueden ser los restaurantes.
- TPV MÓVIL en dispositivos *smartphone*, para facilitar el cobro con tarjeta a aquellos profesionales que prestan servicios fuera de su establecimiento.
- TPV VIRTUAL para que los comercios que decidan apostar por el comercio electrónico dispongan de un sistema seguro y fácil de implementar que garantice el cobro de las transacciones realizadas.

Para ayudar al pequeño comercio en estos momentos de crisis, también se han suscrito diferentes convenios con Asociaciones de Comerciantes, en los que se establecen condiciones especiales para determinados productos y servicios como pueden ser: Servicio TPV, Cuentas de crédito, Aiales, Seguros, etc.

En 2013 la Obra Social de Ibercaja ha creado el programa «Comercio Rural Vivo», de promoción y autoempleo en el medio rural, orientado a apoyar a los pequeños empresarios y emprendedores de la comarca de Teruel. Va dirigido a establecimientos comerciales situados en localidades de menos de 300 habitantes.

Colectivo agroganadero **2.2, 2.7**

La importante implantación que tiene Ibercaja Banco en el mundo rural, principalmente en Aragón, La Rioja, Guadalajara y Lérida, la convierte en una Entidad de referencia en el sector agroganadero con el que tiene establecidas varias líneas de actuación:

- Convenio con la Red Aragonesa de Desarrollo Rural para colaborar con los Grupos de Desarrollo Rural responsables de los Programas Comunitarios LEADER PLUS y PRODER, apoyando la implantación en Aragón de dichos programas que tienen como objetivo favorecer las condiciones de vida de la población del medio rural.
- Suscribe convenios de colaboración con las Comunidades Autónomas para favorecer la incorporación de Jóvenes agricultores y ganaderos al sector, así como impulsar la mejora en instalaciones e infraestructuras de determinadas zonas.
- Participa como entidad colaboradora con las respectivas Comunidades Autónomas en informar, tramitar y gestionar el cobro de las Ayudas Comunitarias de la PAC de sus clientes, facilitando anticipos a las subvenciones en condiciones muy ventajosas.
- Ofrece a los agricultores-ganaderos su colaboración sin coste alguno para gestionar la solicitud de la devolución del impuesto especial sobre el gasóleo bonificado.
- Por otra parte, Ibercaja viene realizando una intensa labor de formación mediante los cursos y seminarios programados por «Ibercide. Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial» y ha puesto a disposición de este colectivo el servicio Ibercaja Documenta, cuya misión es localizar, analizar y difundir la información necesaria para la toma de decisiones técnicas y económicas en el ámbito profesional agrario.

Colectivos profesionales **2.2, 2.7**

La gestión vía colectivos es otra forma de prestar un servicio especializado y diferencial a determinados grupos de clientes que reúnen cierto grado de homogeneidad en sus necesidades y demandas a una entidad financiera.

Los profesionales liberales, los empleados pertenecientes a empresas u organismos con Planes de Pensiones Sistema de Empleo gestionados por Ibercaja Pensión y otros grandes colectivos como funcionarios, empleados de grandes empresas, etc., con estructuras organizativas propias, son objeto de especial atención y servicio por parte de Ibercaja.

Dicha atención se basa fundamentalmente en una oferta diferencial que busca dar respuesta a sus necesidades de productos, ofreciendo un servicio multicanal y el uso de nuevas tecnologías.

Instituciones **2.7**

La colaboración que Ibercaja ofrece al sector público –estatal, autonómico y local– es una muestra más del compromiso que mantiene la Entidad con el desarrollo socioeconómico de las personas y los territorios en los que desarrolla su actividad.

Para prestar un mejor servicio a los ciudadanos, Ibercaja Banco mantiene acuerdos de colaboración con la Agencia Tributaria Estatal, la Seguridad Social y numerosas administraciones locales (Diputaciones, Cabildos y Ayuntamientos), siendo, a su vez, una de las entidades más reconoci-

das a nivel nacional como colaboradora por las Comunidades Autónomas, algunas de las cuales disponen de competencias tributarias plenas.

También participa activamente en la implantación y difusión de la Administración Electrónica (Ley 11/2007), y en particular, en el pago electrónico, clave fundamental para que las Administraciones Públicas sean capaces de prestar a los contribuyentes servicios no presenciales de componente económico.

En esa línea de colaboración en el entorno de los medios de pago, cabe destacar el convenio suscrito con el Ayuntamiento de Zaragoza que introdujo la tecnología «contactless» de los medios para el acceso y pago de servicios municipales, a través de la **Tarjeta Ciudadana** impulsada por el Ayuntamiento de dicha ciudad con el apoyo tecnológico de Ibercaja Banco.

Productos con componente social **2.2, FS7, FS11, FS14**

(Miles de euros)	2011	2012	2013
N.º total viviendas VPO	1.143	1.283	263
Importe financiación	118.465	140.496	26.304
Importe medio de la financiación	103,64	109,51	100
Financiación de vivienda a inmigrantes			
Número de operaciones	151	202	243
Importe total financiado	16.068	19.944	21.796
Importe medio de la financiación	106,41	98,73	89,70
N.º total de operaciones de la línea Joven	964	550	142
Importe financiación matrículas de estudios, posgrados, etc.	250,17	301	355
Importe financiación adquisición de vivienda	16.377,35	9.143	3.971
N.º total de operaciones			
ICO-EMPRESAS Y EMPRENDEDORES 2013 – Total línea			1.973
Importe financiado			97.748
N.º total de operaciones ICO-EMPRESAS Y EMPRENDEDORES 2013 – Actividades productivas	—	—	1.966
Importe financiado	—	—	97.584
Monte de Piedad			
Número de operaciones formalizadas en el año*	18.503	19.055	18.631
Número de operaciones vivas a 31/2012	14.634	15.695	16.667
Importe total financiado en el año	8.466	8.926	8.883
Importe medio de la financiación en el año	0,471	0,47	0,477

* El 19,37% de los nuevos clientes del Monte de Piedad son inmigrantes.

6.2 Empleados 1.2

El Equipo Humano y la Gestión de Personas 4.8, DMA LA

Las personas que trabajan en Ibercaja son el pilar fundamental sobre el que se asienta su estrategia y su actividad. Su identificación con la Misión, Visión y Valores Corporativos, su dedicación, profesionalidad, implicación y compromiso con la Misión Institucional, están contribuyendo de forma destacada al desarrollo de la Entidad.

En este contexto, la Dirección de Recursos Humanos tiene la misión de detectar, identificar y facilitar la satisfacción de necesidades de la plantilla, comprometida con su desarrollo profesional y personal, apoyando la consecución de los objetivos de la Entidad.

Sus actuaciones están basadas en los siguientes **principios**, con los que la Dirección de Recursos Humanos se encuentra comprometida:

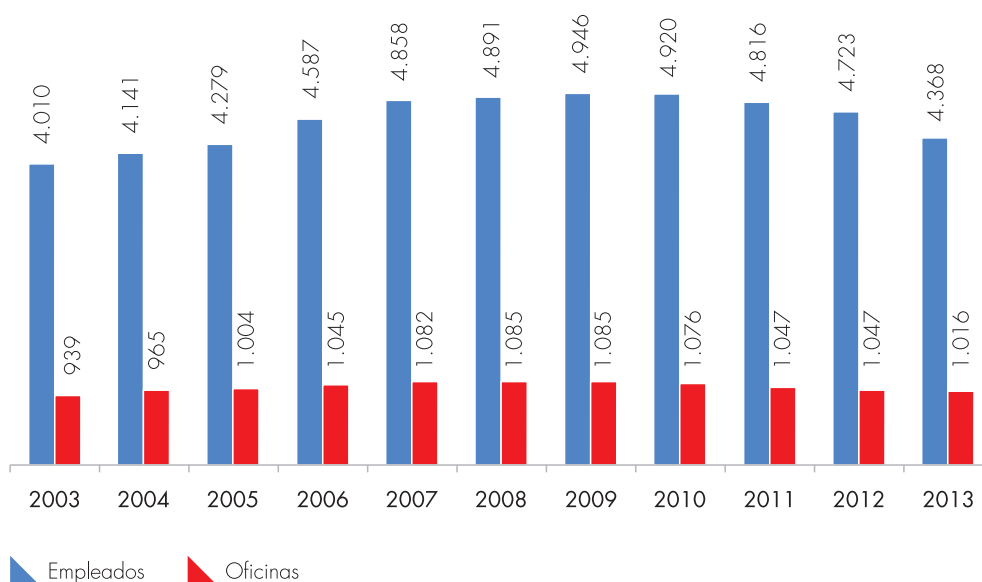
- Voluntad de servicio.
- Profesionalidad.
- Cercanía.
- Confidencialidad.
- Coherencia.
- Compromiso con la mejora continua.

Las políticas definidas desde la Dirección de Recursos Humanos están alineadas en todo momento con la visión y estrategia operativa, apostando claramente por el desarrollo de las personas, todo ello bajo un marco de mejora continua, de acuerdo con los principios de respeto a la legalidad, rigor y diálogo social. Estas políticas son conocidas y difundidas a la plantilla a través de los diferentes canales institucionales (intranet, portal del empleado, boletines internos).

Las personas **2.8, LA1, LA2**

Ibercaja cuenta con un equipo formado por 4.368 personas (incluidos 139 empleados con jubilación parcial). El 95% de los empleados contaba a finales de 2013 con un contrato indefinido.

Evolución de la plantilla

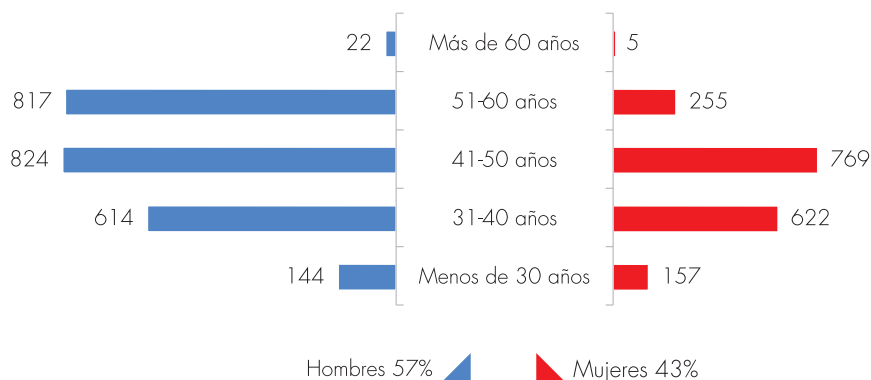


El Grupo Profesional 1 está integrado por 4.192 profesionales directamente vinculados con la actividad financiera, ejecutiva, comercial, técnica o administrativa de Ibercaja Banco. Otros 36, pertenecientes al Grupo Profesional 2, desempeñan funciones de apoyo a la actividad propia de Ibercaja (conserjes, ayudantes, telefonistas, etc.). A estos datos hay que agregar 1 limpiadora también perteneciente a la plantilla de la Entidad.

La edad media de la plantilla en activo (excluidos los empleados con jubilación parcial) se sitúa actualmente en 44 años.

Todos los empleados de Ibercaja desarrollan su actividad en el territorio español. **2.8, LA1**

Distribución de la plantilla por sexos y tramos de edad* LA13



* Excluidos empleados con jubilación parcial.

La presencia de mujeres es del 43% en 2013, habiendo aumentado significativamente este porcentaje en los últimos años (37% en 2005). En tramos de edad inferiores a 40 años este porcentaje se eleva al 51%.

Rotación LA2, LA13

El grado de fidelidad de los empleados es muy elevado y prueba de ello es que la antigüedad media de las personas que trabajan en Ibercaja Banco se eleva a 18 años, y que 992 empleados (23% de la plantilla en activo) ya hayan cumplido sus bodas de plata en la Institución (25 años).

El índice de rotación externa (porcentaje de bajas voluntarias –incluido ERE–, despidos y resoluciones de contrato) a finales de 2013 es del 5,89%.

Distribución de bajas por tramos de edad y sexo

	21-30 años	Tasa rotación	31-40 años	Tasa rotación	41-50 años	Tasa rotación	51-60 años	Tasa rotación	61-65 años	Tasa rotación	Total	Tasa rotación
Total general	4	0,10	31	0,73	13	0,30	8	0,20	193	4,56	249	5,89
Hombres	2	0,05	6	0,14	7	0,16	4	0,10	162	3,83	181	4,28
Mujeres	2	0,05	25	0,59	6	0,14	4	0,10	31	0,73	68	1,61

Región: España LA1

Nº total empleados: 4.368

Formación Académica

El 62% de los empleados posee estudios universitarios de grado superior o medio, siendo las titulaciones en Empresariales (30%), Economía (19%), Administración y Dirección de Empresas (15%) y Derecho (14%) las más numerosas.

Distribución por Niveles Profesionales* LA1

Nivel	Hombres	Mujeres	Total
GR.1 NIVEL I	16	1	17
GR.1 NIVEL II	51	9	60
GR.1 NIVEL III	320	71	391
GR.1 NIVEL IV	542	183	725
GR.1 NIVEL V	382	251	633
GR.1 NIVEL VI	228	170	398
GR.1 NIVEL VII	207	176	383
GR.1 NIVEL VIII	200	349	549
GR.1 NIVEL IX	91	112	203
GR.1 NIVEL X	54	96	150
GR.1 NIVEL XI	222	299	521
GR.1 NIVEL XII	62	55	117
GR.1 NIVEL XIII	17	28	45
GR.2 NIVEL I	1		1
GR.2 NIVEL II	23	6	29
GR.2 NIVEL III	3		3
GR.2 NIVEL IV	1		1
GR.2 NIVEL V	1	1	2
LIMPIADORAS		1	1
Total general	2.421	1.808	4.229

* Excluidos empleados con jubilación parcial.

Política de Admisión DMA LA, EC7

La política de admisión en Ibercaja se adecua a principios de rigor, homogeneidad de criterios, confidencialidad, objetividad e igualdad de oportunidades en todos los procesos, valorando las actitudes, competencias y habilidades de los candidatos, al objeto de garantizar la incorporación en Ibercaja de aquellos profesionales que mejor se ajusten al perfil requerido en cada momento por la Entidad.

Convenios con Universidades y Prácticas de estudiantes

En la actualidad Ibercaja tiene concertados 18 Convenios de Cooperación con distintas Universidades españolas.

En 2013 fueron 182 estudiantes y becarios universitarios los que efectuaron sus prácticas en Oficinas de Ibercaja Banco, recibiendo al final de las mismas una compensación económica en concepto de «bolsa de estudio».

Indicadores en admisión	Año 2013
Número de contratos indefinidos	1
Número de conversiones a indefinidos	0
Número de contratos temporales	317
Número de currículum gestionados en página web	17.651
Número de Convenios con Universidades	18

La contratación en Ibercaja se realiza al 100% para el territorio español, ajustándose a la legislación vigente. El 100% de los altos directivos son nacionales. **EC7**

Política de Igualdad y Conciliación DMA LA, HR4

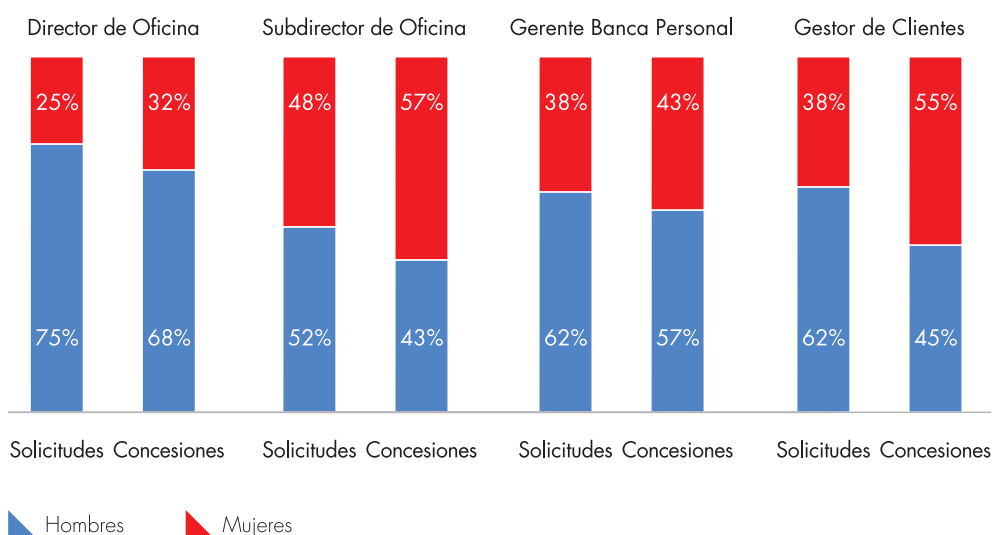
En Ibercaja se impulsa de manera activa la igualdad de oportunidades, rechazando toda forma de discriminación.

Existe el compromiso con la Conciliación de la Vida Laboral y Familiar de los empleados y se apoyan y promueven iniciativas que faciliten la conciliación familia-trabajo.

La presencia de mujeres en puestos de responsabilidad en la red de oficinas se sitúa en torno al 24% en los puestos de Director, 51% en los puestos de Subdirector de Oficina y 54% en los puestos de Gerentes de Banca Personal.

En coherencia con las preferencias manifestadas por las mujeres y teniendo en cuenta que la representación femenina es del 43%, el desarrollo profesional en 2013 se ha realizado en condiciones de igualdad, como se refleja en el gráfico siguiente:

Vacantes solicitadas / Vacantes concedidas LA13



Actualmente se cuenta con 45 empleados de más de 10 nacionalidades distintas. **LA13**

Durante el año 2013 no se ha producido ningún incidente de discriminación. **HR4**

Conciliación Vida Familiar y Laboral

En 2013 los empleados de Ibercaja Banco han podido 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 para Cajas de Ahorros. Han disfrutado de reducción de jornada 119 empleados.

El período en que el trabajador permanece en situación de excedencia de maternidad o para el cuidado de familiares es computable a efectos de antigüedad y durante el primer año tiene derecho a la reserva de su puesto de trabajo.

En Ibercaja, se tiene estipulado que mientras dure la excedencia por maternidad (no superior a tres años para atender al cuidado de cada hijo), o para el cuidado de familiares (no superior a dos años para atender al cuidado de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad), los empleados mantienen el derecho a la percepción de la mayoría de las ventajas y beneficios sociales, en iguales términos y condiciones que para el resto del personal en activo. **LA3**

En este año han disfrutado de excedencia por maternidad o para el cuidado de familiares 23 empleados.

Plan de Igualdad **HR4**

En 2011 se puso en marcha el Plan de Igualdad efectiva entre hombres y mujeres consensuado entre la Entidad y la Representación de los Empleados, cuyo principal objetivo es garantizar el principio de igualdad efectiva de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

El documento se encuentra a disposición de los empleados a través de la Intranet corporativa, recoge una serie de compromisos y actuaciones en diferentes ámbitos: selección, contratación, formación, promoción interna, conciliación, retribución, beneficios sociales, etc., y ratifica la voluntad de Ibercaja por seguir desarrollando políticas activas de igualdad y conciliación.

El Plan también incorpora todas las medidas de conciliación vigentes por Acuerdo del 16 de junio de 2006, así como el Protocolo de actuación en casos de acoso sexual y por razón de sexo pactado con la representación de los empleados en abril de 2008.

Protocolo para tratar los casos de acoso sexual y por razón de sexo

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 48 de la LO 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la Entidad firmó, con fecha 3 de abril de 2008, un acuerdo con las Secciones Sindicales, mediante el que se pactó el protocolo para tratar los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

Existe además una **Comisión de Acoso**, compuesta por dos asesores, miembros designados por las Secciones Sindicales y miembros designados por Ibercaja, encargada de velar por las garantías comprendidas en el Protocolo.

Indicadores en igualdad y conciliación	Año 2013
% hombres/mujeres Directores Oficina	76% - 24%
% hombres/mujeres Subdirectores Oficina	49% - 51%
% hombres/mujeres Gerentes de Banca Personal	46% - 54%
% hombres/mujeres Gestores de Clientes	34% - 66%
% cambios de nivel hombres/mujeres	53% - 47%
% hombres/mujeres incorporados el último año (incluidos temporales)	58% - 42%

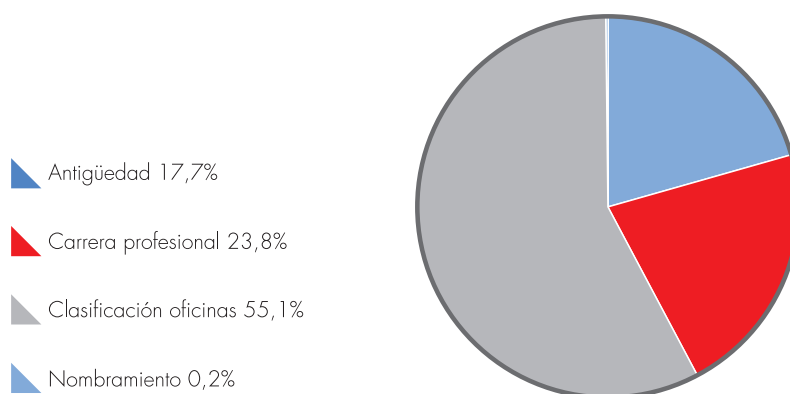
Política de Promoción y Desarrollo Profesional DMA LA

En Ibercaja se considera el desarrollo profesional y personal de los empleados como un objetivo estratégico en el marco de la Gestión de Recursos Humanos. Manteniendo una política de formar y promocionar cada año al mayor número posible de empleados, contribuyendo de forma activa al desarrollo del talento y competencias de la plantilla.

Promociones y Nombramientos

En 2013 se han efectuado un total de 360 nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas, 49 nuevos Gerentes de Banca Personal y 68 nombramientos de Gestores de Clientes y de Empresa. Además se han realizado 401 promociones de ascenso de Nivel por distintas causas.

Cambios de nivel: causas



Plan de Carreras Profesionales

Existen Planes definidos para distintos colectivos que persiguen trabajar aspectos como:

- Incrementar la satisfacción profesional.
- Incrementar la formación específica.
- Incentivar la aceptación de las responsabilidades que conlleva la adscripción a una nueva escala.
- Vincular y comprometer con la Entidad.

Las carreras actualmente en vigor afectan a empleados de:

- Servicios Centrales.
- Gerentes y Gestores de Empresas.
- Gerentes de Banca Personal.

Oposiciones internas. Acceso a Nivel VIII y X

En el mes de julio de 2013, tras el acuerdo tomado por el Consejo de Administración de la Entidad, se convocaron oposiciones internas para el acceso por capacitación a Nivel VIII y X.

Los candidatos optarán a la promoción a Nivel VIII y X a través de una misma prueba, de manera que aquellos que obtengan las 23 mejores puntuaciones accederán a Nivel VIII y los 23 siguientes a Nivel X.

El material para la preparación de la oposición está compuesto por un temario elaborado en colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia y por el contenido de determinados cursos *on-line* disponibles en la plataforma IBERcampus, que además de servir para la preparación del examen, reforzarán aspectos propios de la normativa interna, legislación, directivas de aplicación, seguros, riesgos..., de gran interés estratégico para la Entidad.

Las pruebas se desarrollarán en marzo de 2014 de manera simultánea en Madrid y Zaragoza.

Indicadores en promoción y desarrollo profesional	Año 2013
Número de vacantes cubiertas	485
Número total de promociones	401
% de plantilla promocionada	10%
N.º de empleados incluidos en el Sistema de Clasificación de Oficinas	1.432
Número de empleados adscritos a Planes de Carrera profesional (Central y Red oficinas)	685
Nombramientos Directores / Responsables de oficina	250
Nombramientos Gerentes de Banca Personal	49
Nombramientos Subdirectores de oficina	110
Nombramientos Gestores de Clientes y de Empresa	68
Número de promociones de nivel motivadas por carrera profesional	108

Evaluación de Rendimiento y Competencias LA12

El sistema de Evaluación de Rendimiento y Competencias establecido en Ibercaja ha permitido evaluar este último año al 92% de la plantilla de acuerdo con el sistema de EVALUACIÓN 180°:

- Empleado a sí mismo (autoevaluación).
- Responsable a su equipo.
- Análisis e informe con aporte de datos comparados.
- Reunión conjunta de consenso. Análisis y compromiso mutuo sobre acciones de mejora.

La autoevaluación del empleado y la que efectúa cada responsable a su equipo proporcionan un análisis que sirve para identificar, mediante el contraste y la puesta en común de los datos obtenidos, las áreas de mejora y asignar un plan de desarrollo a cada empleado.

La experiencia de años anteriores, junto con la incorporación de algunas de las sugerencias recibidas, está permitiendo optimizar cada año el modelo. Como novedad, este año 2013, el cuestionario de evaluación del rendimiento y competencias ha incorporado la valoración de la competencia **integridad** de toda la plantilla.

	Año 2011	Año 2012	Año 2013
N.º de personas evaluadas	3.930	3.462	3.605

Política de Formación DMA LA, FS4, FS15

En Ibercaja se promueve el desarrollo continuo de las capacidades y habilidades de los empleados, identificando y dando respuesta a las necesidades formativas actuales y futuras de los diferentes colectivos de la Entidad.

Los programas y acciones de formación están alineados con la estrategia del negocio, participando de manera activa en la transmisión de la cultura, valores, conocimientos y experiencias de la Entidad.

Teniendo en cuenta estas líneas de actuación, la propuesta formativa para el año 2013 se ha basado en la definición de distintos programas y acciones de formación bajo las siguientes premisas:

- Fortalecimiento de la banca especializada y estratégica en Ibercaja, prestando especial atención a los colectivos de Banca Personal y Empresas.
- Consolidación de la formación *on-line*, que supone una mejora en cuanto a la facilidad de acceso a la información, rapidez en la aplicación al puesto de trabajo y eficacia en cuanto a costes. Este año se han mejorado los contenidos *on-line* del catálogo para potenciar la preparación de los profesionales del banco.

Estructura del Plan de Formación 2013 LA11

Tipo de Banca	Colectivos destinatarios
1. Banca comercial	Estudiantes en Prácticas, Empleados oficina, Gestores de Clientes, Subdirectores, Directores, Responsables de Agencia Rural.
2. Banca personal	Gerentes de Banca Personal, Directores de Oficinas Independientes sin Gerente de Banca Personal.
3. Banca empresas	Gestores y Gerentes de Empresa. Directores con Cartera de Empresas.
4. Servicios centrales	Formación técnica a demanda específica para cada puesto.
5. Ibercampus	Formación e-learning a disposición de toda la plantilla en: Habilidades, Negocio Bancario, Normativa Financiera, Ofimática, Plataforma ARCO, Productos y Servicios, Seguros...

Se ha consolidado la plataforma virtual Ibercampus como la principal herramienta para la transmisión del conocimiento. Sus nuevos contenidos han permitido que este año más de 3.800 empleados adquieran sólidos conocimientos en ámbitos fundamentales para el desarrollo de su actividad: riesgos, productos y servicios, normativa financiera, seguros, habilidades, etc.

Como novedad, en 2013 se ha incorporado un nuevo Programa Universitario especializado en Banca de Empresas, en colaboración con la Universidad Carlos III de Madrid. Con una duración aproximada de 10 meses, en esta primera edición están participando un total de 44 Gestores y Gerentes de Empresa. El programa tiene como finalidad, proporcionar a estos profesionales, las competencias, habilidades y conocimientos necesarios para desarrollar con éxito el asesoramiento integral a empresas, mediante el conocimiento de productos específicos de empresas, así como los aspectos fiscales y financieros que afectan a este sector.

Por otra parte un año más, en colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia, se ha iniciado una nueva edición del Curso Avanzado en Asesoramiento Financiero Europeo y Gestión Patrimonial con una duración de nueve meses y en el que están participando 45 empleados.

Los programas de acceso al puesto de empleados recogen acciones formativas y talleres en relación con los sistemas de gestión medioambiental de la Entidad, Seguridad, Sistemas de Calidad y divulgación de la Cultura Institucional y Responsabilidad Social Corporativa. El 100% de los empleados recibe o ha recibido esta formación a razón de 1 hora por empleado. **HR3**

Como balance del año, 1.810 personas, el 42% de la plantilla, han participado en acciones formativas presenciales y 3.881 en cursos a distancia, impartándose en su conjunto más de 300.000 horas de formación.

Ibercampus LA11, FS15

Es el espacio virtual donde se albergan cursos de muy diversa índole dirigidos a toda la plantilla: habilidades, productos y servicios, normativa financiera, negocio bancario, plataforma financiera, prevención de riesgos laborales, etc.

Se contemplan itinerarios formativos *on-line* para colectivos especiales como Estudiantes en Prácticas, Becarios y Empleados Temporales, que han permitido a estos colectivos la adquisición de conocimientos en *Productos y Servicios Bancarios, Atención Telefónica, Atención al Cliente, Sistema Financiero o Prevención de Riesgos*, entre otras materias.

En 2013 se han incorporado nuevos cursos sobre SEPA (Zona Única de Pagos en Euro), Plataforma Financiera, Riesgo Operacional, Mercado de Capitales, Comercio Exterior, Seguros, etc.

Por otra parte se ha incorporado en el catálogo una nueva sección que bajo la denominación «Unidades Didácticas» recopila cursos diseñados íntegramente por expertos internos de Ibercaja.

La principal finalidad que se persigue con la incorporación de estos cursos es que los empleados adquieran unos conocimientos prácticos en aquellos aspectos que resultan fundamentales para el desarrollo de su actividad diaria, a través de unos contenidos sencillos y personalizados, que al ser elaborados por expertos internos, se encuentran permanentemente actualizados y adaptados a la realidad de Ibercaja.

El buzón de sugerencias permite trasladar comentarios y propuestas que ayudan a mejorar año tras año la plataforma, adaptando los materiales a las necesidades reales de la plantilla, y fomentando el desarrollo de nuevas funcionalidades.

Indicadores de Ibercampus

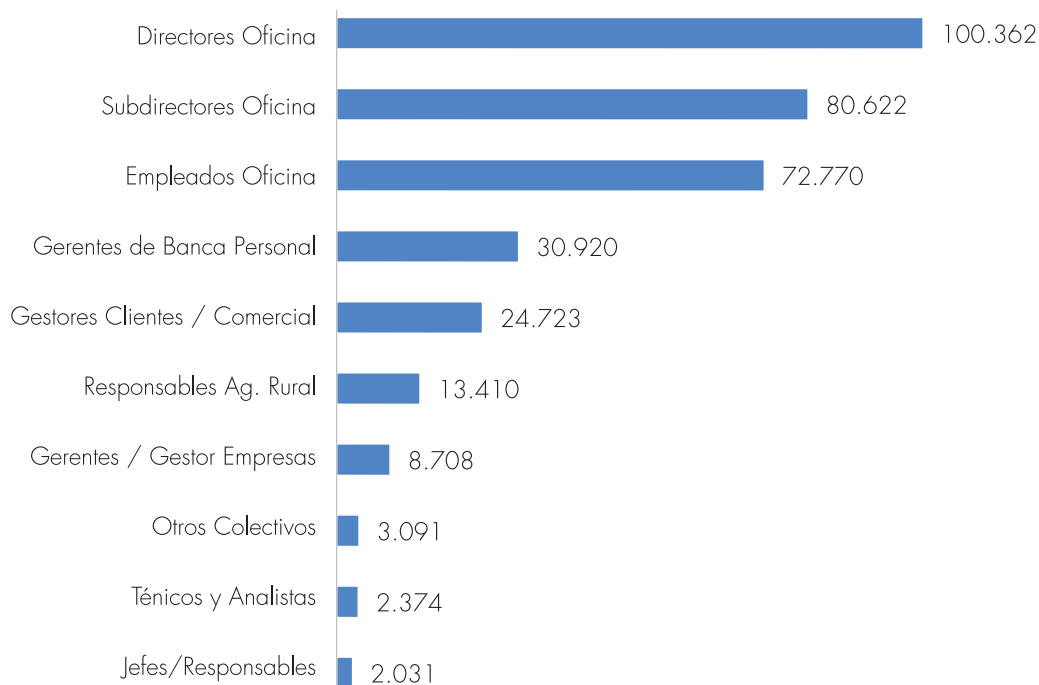
	Dic. 2012	Dic. 2013
N.º de cursos en Ibercampus	73	87
N.º de usuarios distintos en Ibercampus	3.919	3.881

Indicadores de Formación LA10

	Dic. 2012	Dic. 2013
Horas de formación presencial	11.965	16.149
% Horas de formación presencial	6%	5%
% Horas de formación a distancia	94%	95%
Horas de formación por empleado*	46	77
% de plantilla formada	89%	88%
N.º de empleados que han participado en acciones de formación presenciales	1.611	1.810
N.º de empleados que han participado en acciones de formación a distancia	3.919	3.881

* En 2013 se ha tomado para el cálculo la plantilla *media total* de empleados del año (4.400).

Horas de formación por colectivos participantes **LA10**



Política de Retribución **DMA LA**

La política de Retribución se fundamenta en una diferenciación por funciones desempeñadas y nivel de responsabilidad, complementada con carácter general con un incentivo sobre resultados alcanzados según los objetivos fijados.

El salario de la plantilla de Ibercaja está compuesto, básicamente, por las retribuciones fijas previstas en Convenio Colectivo para cada nivel profesional. Además se abonan otras cantidades que perciben determinados colectivos asociadas a las funciones y responsabilidad del puesto desempeñado. El 100% de los empleados está cubierto por el Convenio Colectivo del sector. **LA4**

Los Beneficios Sociales que se ponen a disposición de los empleados constituyen una mejora a las coberturas legalmente establecidas, superando, en muchos casos, los límites y prestaciones fijados por Convenio Colectivo.

- Todos los empleados con contrato indefinido, ya estén con jornada completa o parcial, tienen los mismos beneficios sociales. Los empleados con contrato temporal no optan a las condiciones especiales de financiación y anticipos, ni al reconocimiento a empleados por 25 y 40 años de servicio. **LA3**
- La relación salarial hombre/mujer en relación al sueldo base por categoría es 1/1. **LA14**
- Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas: 213,17%. **EC5**

Salario Ibercaja Nivel XIII 2013: 19.142,41 €

Salario Mínimo Interprofesional español año 2013: 8.979,60 €

Indicadores en retribución y beneficios sociales EC3

	Año 2011	Año 2012	Año 2013
% de empleados de Red que han cobrado Retribución Variable*	94%	94%	96%
% de empleados de la Entidad que han cobrado Retribución Variable**	80%	81%	82%
N.º de operaciones de Préstamo a empleados aprobadas	640	695	401

* En 2013 para el cálculo se ha tenido en cuenta la plantilla **media total** de empleados en red de oficinas del año (3.716).

** En 2013 para el cálculo se ha tenido en cuenta la plantilla **media permanente** de empleados del año (4.352).

Sistema de Retribución Flexible EC3

En 2013 en Ibercaja Banco se ha habilitado el mecanismo para que los empleados puedan adherirse al Sistema de Retribución Flexible, beneficiándose de importantes ventajas fiscales y de los descuentos obtenidos por la empresa.

Aplicado al Seguro de Salud, consiste en la contratación y pago del seguro por parte de la empresa. Posteriormente se añadirá un concepto en nómina indicando el importe a deducir cada mes al empleado por este concepto. Este sistema entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2014.

Cobertura de pensiones EC3

El pago de las pensiones de jubilación es realizado por la Seguridad Social a la que tanto la empresa como los trabajadores hacen las aportaciones dinerarias establecidas por la Ley. Además Ibercaja, en desarrollo de lo previsto en Convenio Colectivo, tiene establecido un sistema propio de previsión social complementaria, que sustituye y mejora al previsto en la norma convencional mediante la constitución de un Plan de Pensiones de empleados, cuyos partícipes son el 100% de los empleados en activo, en función del cual básicamente la Entidad realiza aportaciones anuales destinadas a hacer frente a los compromisos establecidos con sus empleados.

No obstante, entre las medidas económicas y de ahorro de costes acordadas el 28 de marzo de 2013, se establece la suspensión de las contribuciones al plan de pensiones durante 24 meses, manteniéndose las necesarias para la cobertura de los riesgos por fallecimiento, invalidez, viudedad y orfandad.

Desde el 1 de mayo de 2015 y hasta el 30 de abril de 2024, se establece un sistema que permite recuperar progresivamente el importe de las contribuciones no satisfechas durante este período.

El acuerdo recoge asimismo, la realización de una aportación extraordinaria para garantizar la cuantía de sus contribuciones para aquellos partícipes que dejen la empresa por jubilación o despido colectivo antes de dicha fecha.

Para supervisar el correcto funcionamiento del Plan de Pensiones, está la Comisión de Control del mismo, constituida por 21 miembros, 13 en representación de los empleados y 8 de la Entidad.

- El 100% de los empleados en activo está adherido al Plan de Pensiones.

Política de Prevención y Salud Laboral DMA LA

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.

¿Cómo se aplica esta Política en Ibercaja?

- Contando con un Servicio de Prevención propio.
- Mediante la constitución de un Comité de Seguridad y Salud Laboral, proporcionándole la formación y los medios necesarios para el desarrollo de su función.
- 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.
- Promoviendo la vigilancia de la salud, a través de reconocimientos médicos periódicos, campañas de vacunación e información.

La participación de los empleados en esta específica materia se realiza a través de los «**Delegados de Prevención**». El número de los designados por y entre los representantes de los trabajadores es de 13. Estos Delegados de Prevención lo son en el ámbito general de la empresa, extendiendo su competencia a todo el ámbito territorial donde se encuentra ubicada Ibercaja y al 100% de sus empleados. **LA6, LA9**

El Servicio de Prevención

Para prestar apoyo técnico especializado a toda la Organización en materia de Prevención de Riesgos Laborales, se cuenta con un Servicio de Prevención propio que está constituido como unidad organizativa específica, en virtud de lo establecido en el artículo 31 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el artículo 14 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), cubriéndose con el mismo dos de las cuatro disciplinas preventivas (medicina del trabajo y ergonomía) previstas en el artículo 34 del mencionado RSP.

Comité de Seguridad y Salud LA9

Constituido tras un acuerdo entre Ibercaja y todas las Secciones Sindicales, su 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. Está compuesto de forma paritaria por 10 miembros, 5 en representación de la Entidad y 5 Delegados de Prevención.

Para realizar una adecuada política de prevención de riesgos laborales, el Servicio de Prevención, elabora, con la colaboración del Comité de Seguridad y Salud Laboral, el **Manual de Prevención de Riesgos Laborales** cuyo contenido está accesible en la Intranet de Ibercaja.

El Comité de Seguridad y Salud Laboral de Ibercaja, con objeto de desarrollar medidas para la prevención de riesgos derivados del trabajo, acordó en 2011 la realización por parte de los empleados con carácter obligatorio de los siguientes cursos: Prevención de Riesgos Laborales y Prevención de Atracos en las Entidades Financieras.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales

El Plan es un documento que establece la política de prevención de riesgos laborales, describe el sistema de gestión de la prevención de los mismos y debe servir como referencia a la hora de implantar, mantener y mejorar su desarrollo.

Ibercaja, con la elaboración de este Plan, persigue propiciar la integración de la Prevención de Riesgos Laborales en el conjunto de actividades y decisiones de su organización, estableciendo los cauces para que todos los niveles de responsabilidad contemplen de una manera sistemática actuaciones relativas a la gestión preventiva.

Divulgación a empleados

La formación e información en prevención constituye un pilar básico en la Política de Seguridad y Salud Laboral. Por eso, se considera necesario hacer partícipes a todos los empleados de su propia seguridad. Para ello, se han puesto en marcha distintas acciones de formación e información dirigidas a toda la plantilla.

El curso sobre Prevención de Riesgos Laborales, disponible en el entorno de formación Ibercampus, capacita a las personas de Ibercaja para identificar y minimizar los riesgos laborales, así como las medidas de prevención y emergencia estipuladas en nuestra Entidad.

Ibercaja desarrolla toda su actividad en el territorio español, donde la asistencia médica está garantizada para todos los residentes. No obstante, se publica la sección «Recomendaciones de Prevención» en el boletín mensual «RR.HH, Informa», que facilita la transmisión de pautas y recomendaciones prácticas en relación con materias como: Botiquín en oficinas, Postura en el trabajo, Incendios y Evacuación, Recomendaciones sobre Automedicación, Primeros auxilios, Medidas para prevenir la gripe, Consejos para una vida sana, Alimentación, Cuidado de la espalda o el corazón, etc. A las mismas tienen acceso desde el propio domicilio todos los empleados y familiares que lo deseen. **LA8**

Por otra parte, se recogen en la Normativa interna una serie de recomendaciones sobre riesgos laborales y prevención.

Auditoría de Riesgos Laborales **FS9**

Conforme a lo establecido en el Art. 30 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, en 2012 se realizó el correspondiente preceptivo legal para renovar la certificación de la Auditoría de Riesgos Laborales, realizada por parte de la empresa Mapfre, al Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de Ibercaja, emitiendo opinión favorable.

Absentismo laboral **LA7**

Mensualmente se elaboran indicadores de absentismo, de manera que se pueda realizar un seguimiento y control eficaz de la tasa de absentismo en nuestra Entidad.

Indicadores en Prevención y Salud Laboral

	Año 2013
N.º de empleados que han realizado formación en prevención de riesgos en 2013	2.381
N.º de reconocimientos médicos realizados	1.392

Indicadores de Absentismo LA7

Cálculo realizado según GRI G3

	Año 2013
Tasa de accidentes (IR)	0,81
$IR = \frac{\text{N.º total de accidentes (incluidos leves): } 25 \times 200.000}{\text{Total horas trabajadas: } 7.656.180}$	
Tasa de enfermedades profesionales	0
$ODR = \frac{\text{N.º total de casos de enfermedades ocupacionales: } 0 \times 200.000}{\text{Total horas trabajadas: } 7.656.180}$	
Tasa de días perdidos	23,08
$IDR = \frac{\text{N.º total de días perdidos (accidente): } 995 \times 200.000}{\text{Total horas trabajadas: } 7.656.180}$	
Tasa de absentismo	6.879,91
$AR = \frac{\text{N.º total de días perdidos (por ausencia) durante el período (enfermedad común, sin maternidad): } 36.067 \times 200.000}{\text{N.º total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período: } 1.029.939}$	

- Los días señalados se refieren a días del calendario. Los accidentes se contabilizan desde el día siguiente.
- No ha habido ninguna muerte por accidente de trabajo.
- No existen contratistas independientes trabajando para la organización, por este motivo no se facilitan datos de siniestralidad laboral sobre los mismos.
- La legislación nacional cumple las recomendaciones de la OIT para el registro y comunicación de accidentes de trabajo.

6.3 Proveedores

Los proveedores son para Ibercaja un elemento importante porque le ayudan a cumplir sus objetivos estratégicos al proporcionarle los equipamientos, la asistencia técnica y los suministros que hacen posible el desarrollo de su actividad.

La Política de relación con los proveedores **DMA HR, 1.2, EC6, HR5, HR6, HR7**

Ibercaja desea mantener con sus suministradores una relación ética, duradera y de mutua satisfacción, basada en la transparencia y en el estricto cumplimiento de los compromisos pactados que evite cualquier posición de dominio y que les aporte valor y desarrollo a sus actividades.

Para cumplir con ese compromiso de relación estable y enriquecedora para sus proveedores, Ibercaja Banco basa su política de compras en los siguientes principios:

- Máxima calidad del producto y servicio.
- Condiciones económicas, capacidad de respuesta y resolución de incidencias.
- Experiencia en la relación y prestigio en el mercado.
- Concurrencia y transparencia en la elección.
- Diversificación de suministradores.
- Valoración de las políticas desarrolladas por las compañías en cuestiones sociales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos (adhesiones a acuerdos internacionales, certificaciones de calidad, medioambientales, etc.).
- Apoyo a las pequeñas y medianas empresas, a las de contenido social y a las que favorezcan la cohesión territorial de las zonas en las que desarrolla su actividad.

Con el fin de garantizar la observancia por parte de sus proveedores de prácticas socialmente responsables y favorecer la aplicación de los Principios del Pacto Mundial, Ibercaja elaboró un Código de Conducta articulado en diez puntos cuyo cumplimiento exige a sus proveedores:

1. Promover y respetar la protección de los derechos humanos promulgados en los principales instrumentos internacionales y estar seguros de no ser cómplices de ninguna forma de infracción o ilegalidad respecto a los mismos.
2. Mantener un entorno en el que se trate a todos los trabajadores con dignidad y respeto, prohibiendo todas las formas de trabajo forzoso, servidumbre o trabajo con contratos de cumplimiento forzoso.
3. No permitir la contratación de menores de edad por debajo de la edad mínima legal para trabajar y en ningún caso inferior a la edad suficiente para concluir la educación básica obligatoria.
4. Evitar la discriminación por razones de género, raza, color, edad, origen social, religión, nacionalidad, orientación sexual, opinión política, discapacidad física o mental o por pertenencia a sindicatos, estableciendo programas de igualdad de oportunidades y estimulando métodos de supresión de la discriminación en los centros de trabajo o en su ámbito de influencia.
5. Respetar los derechos de los empleados a asociarse libremente, organizarse o negociar colectivamente de conformidad con la legislación vigente.
6. Cumplir con todas las leyes en materia de salario y horario de trabajo, respetando la legislación vigente.

7. Proporcionar a sus empleados un entorno laboral seguro y sano, que cumpla todas las leyes y regulaciones aplicables, desarrollando programas de prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene, y con disposición de facilitar a Ibercaja Banco, S.A., información en aspectos de salud y seguridad.
8. Cumplir con la legislación vigente en materia de protección del Medio Ambiente procurando:
 - Reducir las emisiones y residuos nocivos y contribuir al reciclaje y a la reutilización de materiales y productos.
 - Manipular, almacenar y eliminar de modo seguro los residuos peligrosos.
 - Utilizar tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.
9. Aplicar una política de tolerancia cero para soborno y corrupción, prohibiendo ofrecer, prometer, dar, solicitar o exigir dádivas, sobornos o cualquier otro tipo de pago fuera de contrato con el fin de obtener o conservar relaciones de negocio y evitando el reparto de cualquier tipo de regalos.
10. Demostrar su compromiso con los principios del presente código mediante la aceptación de su cumplimiento como requisito del contrato.

El enfoque de gestión **HR1, HR2, EC6**

Ibercaja firmó el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el año 2006, adhesión que le compromete a apoyar y aplicar los principios fundamentales del mismo en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones. Para trasladar esos valores Ibercaja incorporó en ese mismo año dos nuevas cláusulas a los contratos suscritos con sus proveedores, en las que manifestaban asumir los Diez Principios del Pacto Mundial, llevarlos a la práctica en su organización e impulsar su cumplimiento en la cadena de suministradores. Desde el año 2008 se ha venido solicitando información a los proveedores más importantes para conocer el alcance que en sus organizaciones tienen estas medidas.

El proceso de Evaluación y Homologación de Proveedores culminó en el año 2011 e Ibercaja estableció con los mismos una política de relación basada en un Código de Conducta de aplicación a todos sus suministradores.

En el año 2011 la homologación se realizó sobre una selección inicial de 185 proveedores en activo que representaban el 7,1% del total de proveedores y el 84,29% del volumen global de contratación de Ibercaja. El proceso concluyó con 154 proveedores homologados que representaban el 82,70% del volumen citado.

Durante el año 2012 se realizó la renovación anual de homologación a los 154 proveedores y se incrementó como homologado 1 proveedor que estaba pendiente de presentar parte de la documentación. Asimismo se realizó un nuevo proceso de homologación, incorporándose 22 nuevos proveedores. La suma de contratación de los 177 proveedores homologados representó el 78,70% del volumen global de facturación.

Durante el año 2013 de los 177 proveedores homologados 97 superaron las condiciones establecidas para acceder al proceso de renovación; 88 la consiguieron y el resto causaron baja por diferentes motivos (cierre, fusión de sociedades, etc.). Como nuevos homologados se incorporaron 8 proveedores, resultando un total de 96 proveedores homologados en 2013. La suma de contratación de todos ellos representa el 69,96% del volumen global de facturación del año 2013.

El Código de Conducta para proveedores está incluido en todos los contratos comerciales celebrados (100%), y los proveedores deben suscribir y ratificar su cumplimiento poniendo en marcha todas las medidas oportunas para garantizar que su contenido se transmite a sus empleados.

El total de proveedores tiene carácter nacional y están sujetos a la legislación española, no se realiza ningún contrato con aquellos que no cumplan las normas legales. La homologación de proveedores queda incorporada al sistema de compras regulado en Ibercaja Banco por la normativa interna en la que quedan definidos los criterios, los objetivos y los procedimientos, a la vez que establece los mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de los principios anteriormente expuestos y de los compromisos asumidos. Toda la gestión administrativa se realiza de forma electrónica, lo que agiliza la gestión de los pagos y contribuye a la reducción del consumo de papel.

Ibercaja favorece la diversificación de los suministros y trata de evitar cualquier posición de dominio manteniendo una amplia base de proveedores.

Datos sobre proveedores

	2011	2012	2013
Importe compras (en miles de euros)	101.448	84.816	91.509
Número de proveedores activos	2.466	1.575	2.484
Cumplimiento de acuerdos %	100%	100%	100%
Número de proveedores nacionales	100%	100%	100%
Porcentaje de concentración de proveedores	≤ 5%	≤ 10%	≤ 10%

Existe otro tipo de suministros (alquileres, electricidad, calefacción y agua, línea de teléfono y de teleproceso) proporcionados por Ayuntamientos, compañías eléctricas y telefónicas, así como arrendadores de inmuebles. La contratación de los mismos se diversifica entre los proveedores de los distintos sectores y su importe ha ascendido en 2013 a 40.014 miles de euros.

Se ha realizado la comunicación a los nuevos proveedores del ejercicio de un control medioambiental a través de la Coordinación de Actividades Empresariales por Prevención de Riesgos.

6.4 Sociedad

La actividad financiera de Ibercaja ha tenido desde sus orígenes un claro enfoque social y una apuesta decidida por favorecer un desarrollo equilibrado y sostenible en una sociedad en constante evolución.

6.4.1 Dimensión económica DMA EC, EC1, EC9, SO1

La contribución de Ibercaja a la creación de riqueza se proyecta a través de su **Actividad Financiera**, las **Inversiones en Sectores Estratégicos** y la **Obra Social**.

Existe también una generación indirecta de riqueza que es consustancial con su propia actividad de intermediación financiera, al servir de cauce eficiente y seguro por el que se canaliza el ahorro hacia las inversiones productivas.

Generación de riqueza de la actividad financiera 1.2, EC1, EC3

La contribución de Ibercaja Banco, S.A., a la creación directa de riqueza se puede medir por el Valor Económico Añadido que aporta al Producto Interior Bruto del país que en el año 2013 ha ascendido a la cantidad de 1.012 millones de euros.

(Miles de euros)	2013
Factor Trabajo:	279.916
Remuneraciones	273.562
Dotación al Fondo de Pensiones	6.354
Administraciones Públicas:	48.273
Impuesto de Sociedades	-37.912
Otros impuestos y tasas	18.415
Cargas sociales	67.770
Obra Social y Cultural:	13.500
Excedente:	670.378
Amortizaciones	48.606
Dotación a Reservas	201.466
Otras provisiones	420.306
Valor Añadido del PIB	1.012.067

* Presupuesto Obra Social 2014.

Generación de riqueza de las Inversiones en Sectores Estratégicos 1.2, EC1, FS13

Ibercaja Banco mantiene un importante volumen de inversiones que suponen la participación en proyectos que contribuyen a generar renta y a fijar población en comarcas con problemas de despoblación y envejecimiento. De esta forma, al beneficio económico que estas participaciones pueden aportar a la Entidad se le suma una rentabilidad social adicional dentro de aquellos territorios con mayor presencia de Ibercaja. Algunos de los proyectos no solo contribuyen a evitar la despoblación y a la creación de valor añadido económico en zonas con escaso dinamismo, sino que también cumplen una función de difusión de la cultura propia del territorio en que se encuentran enclavados al constituir referentes turísticos de la zona, como es el caso de la estaciones de esquí. Asimismo, parte de estos proyectos contribuyen a generar un número de empleos indirectos relevante en un contexto de alta tasa de desempleo.

En este sentido, cabe destacar la participación de Ibercaja Banco en el capital social de Aramón (explotación de estaciones de esquí aragonesas), Dinópolis (parque temático) y Technopark (parque tecnológico del motor de Aragón) en Teruel, y el Parque Tecnológico Walqa (tecnologías de la información, biotecnología y energías renovables) en Huesca.

Ibercaja también participa en varios proyectos que están fomentando activamente la concesión de ayudas a emprendedores por medio de programas finalistas de préstamos participativos o participaciones en el capital, como Sodiar (Sociedad para el Desarrollo Industrial de Aragón) y Suma Teruel (Sociedad para la Promoción y Desarrollo Empresarial de Teruel).

La coyuntura económica de los últimos ejercicios, así como las modificaciones regulatorias introducidas en 2012 en relación con los requerimientos exigidos a las Entidades en materia de solvencia, han condicionado que no se haya producido la entrada en el capital de nuevas sociedades. No obstante, se ha mantenido o, en algunos casos, incrementado el compromiso de inversión en participaciones ya existentes y vinculadas con los objetivos descritos anteriormente.

Impactos económicos generados por las inversiones estratégicas 1.2, EC1, EC8, FS6

En la tabla inferior, cuyos datos se desprenden de estudios sectoriales y de las propias cuentas de las sociedades participadas con impacto sobre el desarrollo regional, se muestran las cifras aproximadas relativas a la inversión desembolsada por Ibercaja Banco, la generación de riqueza y puestos de trabajo, directos e indirectos, generados por las mencionadas Sociedades participadas directamente por Ibercaja.

Participaciones empresariales	Inversión desembolsada (Miles de euros)	Generación riqueza directa (Miles de euros)	Creación puestos de trabajo Directos e Indirectos
Sector Turístico	66.423	22.409	13.432
Sector Logístico	9.404	3.028	1.003
Sector Agroalimentario	653	6.240	119
Otros sectores	1.807	805	2.145
Totales	78.287	32.483	16.699

El porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocios desglosada por región, tamaño y por sector de actividad se publica en el **Informe Anual 2013 A) Grupo Ibercaja Banco** con el siguiente detalle «Desglose del Crédito a la Clientela del Grupo Ibercaja por Sectores» y «Desglose del Crédito a la Clientela del Grupo Ibercaja». **FS6**

Se considera región España por ser el país en el que desarrolla su actividad Ibercaja Banco, S.A. **2.5**

Generación de riqueza de la Obra Social 1.2, EC1, EC8

Ibercaja destina anualmente una parte importante de los resultados obtenidos en el ejercicio de su actividad a dotar de fondos a su Obra Social, lo que constituye su auténtico Dividendo Social. En 2013 las dotaciones aplicadas a la Obra Social de Ibercaja ascendieron a la cantidad de 15.000 miles de euros.

6.4.2 Dimensión ambiental

La actividad propia de Ibercaja Banco no produce impactos significativos en el Medio Ambiente pero la Entidad está plenamente comprometida con su protección y lo pone de manifiesto con su política ambiental así como financiando y participando en proyectos de desarrollo de energías alternativas y contribuyendo, a través de la Obra Social, a su defensa y recuperación. **EC2**

Política Ambiental 4.8, DMA EN, EN26

- Cumplir escrupulosamente la normativa de carácter ambiental aplicable, así como aquellos otros compromisos suscritos voluntariamente, adoptando para ello todas las medidas que sean necesarias.
- Aplicar el principio de prevención de la contaminación a todos los procesos y actividades con el objeto de evitar cualquier impacto negativo en el Medio Ambiente.
- Gestionar adecuadamente los residuos que se originen, minimizando en lo posible la generación de los mismos a través de la aplicación y difusión de buenas prácticas ambientales.
- Efectuar un seguimiento continuo del desempeño ambiental que garantice la mejora continua y la prevención de la contaminación.
- Formar y concienciar a los integrantes de la Entidad, fomentando el consumo responsable de recursos naturales, el sentido de responsabilidad ambiental en sus actuaciones y promoviendo su participación en el sistema de gestión medioambiental.
- Difundir nuestra Política Ambiental así como las actuaciones realizadas en materia de Medio Ambiente a sus grupos de interés (proveedores, clientes, etc.).
- Colaborar en la protección del Medio Ambiente de nuestra sociedad a través de iniciativas y ayudas promovidas directamente o a través de la Obra Social.

Esta política está publicada en la web pública y en la normativa de Ibercaja. Persigue llegar a un uso eficiente de los recursos naturales necesarios para el desempeño de la actividad así como a una progresiva disminución de los residuos derivados de la misma y un adecuado tratamiento de estos.

Agua EN8, EN9, EN10

Se utiliza agua de pozo en los sistemas de refrigeración del Edificio Central. La captación en el año 2013 ha sido de 602.237 m³. Esta cantidad de agua es devuelta al acuífero una vez cumplida su misión, en las mismas condiciones químicas y biológicas que se extrae.

Consumo de agua

	2011	2012	2013
Consumo de agua, en miles de litros (Edificio Central)	11.128	11.033	9.208
Consumo de agua, en miles de litros (Red Oficinas)	30.700	22.552	26.109
Consumo agua/empleado m ³	8,54	7,06	7,76

No se incluye en el cuadro la medición del agua de pozo captada por no ser consumida.

Energía **EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN26**

Los productos y servicios que comercializa Ibercaja Banco no son por su naturaleza susceptibles de proporcionar una reducción del consumo de energía o de fomentar la energía renovable; no obstante, se realizan actuaciones para reducir el consumo de energía, tanto directo como indirecto.

- Fomento en la plantilla de hábitos de consumo racional (Guía de buenas prácticas y Guía para la utilización responsable de recursos en el trabajo).
- Aprovechamiento de la reforma de los espacios de trabajo para introducir medidas reductoras de consumo de energía como:
 - Reguladores de luminosidad automáticos.
 - Sectorizaciones de encendido/apagado.
 - Detectores de presencia.
 - Aprovechamiento de la luz natural en el diseño de espacios.
 - Nuevo tipo de rótulo con reactancias electrónicas o leds.
 - Sistema de cartelera no iluminada.
- Iluminación de carteleras de publicidad por un sistema de leds que reduce en un 70% el consumo con relación al modelo anterior.
- Reducción en una hora del encendido de los rótulos de las oficinas.
- Utilización de pantalla plana en la totalidad de los monitores de los equipos informáticos, lo que supone un ahorro energético en estos periféricos del 28%, que se traduce en 500 kW/h para el conjunto de la Entidad.
- Utilización de videoconferencia para reuniones con el consiguiente ahorro tanto de energía como de emisiones a la atmósfera.
- Reducción del número de viajes de valija concentrando en un solo acto la entrega y recogida de correspondencia, unificando el transporte de documentación con la valija de reciclaje.
- Agrupación de la correspondencia a clientes y opción de consulta de documentos a través de cajeros automáticos.
- Incorporación de Ibercaja Directo para dispositivos táctiles (*smartphones* y tabletas).
- Control diario de los consumos eléctricos en la Sede Central con el fin de verificar posibles desviaciones.
- Estudio permanente de la antigüedad de las instalaciones de todas las oficinas para establecer la política de renovación.

Durante el año 2013 se ha renovado el ordenador personal en 1.056 puestos de trabajo, lo que ha permitido reducir en un 69% el consumo eléctrico de estas máquinas. **EN26**

Se han colocado 133 carteleras sin iluminación y han sido sustituidas las máquinas de clima en 18 oficinas, instalando nuevas máquinas de tecnología moderna con la consiguiente reducción del consumo (50% en relación con las anteriores) y de emisiones de CO₂. En la Sede Central se

han sustituido dos ascensores por otros con grupos tractores que recuperan la energía producida en el frenado, que es devuelta a la red.

Todas estas medidas han dado lugar a un paulatino descenso en el consumo de energía, obteniéndose una reducción de 8.040 GJ como puede observarse en la siguiente comparativa de datos.

Consumo de energía (directo/indirecto) EN3, EN4

	2011	2012	2013
Electricidad, en GJ (Edificio Central)	30.923	30.078	29.467
Electricidad, en GJ (Red Oficinas)*	105.282	103.310	95.881
Total electricidad GJ (E. Central y Red Oficinas)	136.205	133.388	125.348
Media de consumo eléctrico por empleado en GJ (Entidad)*	27,80	28,05	27,54
Gasóleo, en GJ (Total Entidad)	7.495	8.018	7.607

* En el ejercicio 2012 se modificó el cálculo del consumo energético para dar una información más precisa y se procedió a recalcular los consumos del año 2011 para facilitar la comparación.

Consumo indirecto de energía en generación de electricidad por fuentes primarias (GJ)* EN3, EN4

	2011		2012		2013	
	Oficinas	Sede central	Oficinas	Sede central	Oficinas	Sede central
Carbón	33.341	11.019	36.814	10.718	34.166	10.500
Petróleo	20.134	6.654	22.231	6.472	20.632	6.341
Gas	114.049	37.693	125.928	36.663	116.872	35.918
Biomasa	2.264	748	2.500	728	2.320	713
Residuos	1.292	427	1.427	415	1.324	407
Resto	40.148	13.269	44.329	12.906	41.142	12.644
Total(GJ)	211.229	69.810	233.229	67.903	216.457	66.523

* Para su cálculo se ha utilizado la última publicación del mix energético nacional por la Agencia Internacional de la Energía y la eficiencia de la transformación energética, metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de CO₂.

Papel EN1, EN26

El control y la progresiva reducción del consumo de papel es uno de los principales objetivos de nuestro Sistema de Gestión Ambiental. A ello van dirigidas una serie de medidas que van implantándose paulatinamente y que este año han dado como resultado la reducción en 38,10 t del consumo de papel.

- La Normativa Interna es publicada y mantenida a disposición de los empleados en la Intranet. El ahorro de papel derivado de esta medida, en el año 2013 ha sido de 276,2 t (normativa más dossier de prensa).

- Utilización del correo electrónico y demás aplicaciones de transmisión de datos para reemplazar totalmente al envío impreso.
- Eliminación del envío masivo de documentación fiscal a clientes que pueden consultar la información por Ibercaja Directo y en cajeros.
- Revisión del proceso de contratos de productos, con el criterio de reducción de papel.
- Sistema de firma digitalizada. Implantado en todas las oficinas de la Red (tanto en contratos como en operaciones). El número de operaciones recogidas en firma digitalizada asciende a 2.881.743, con las que se ha evitado la impresión de 3.415.702 hojas de papel.
- Digitalización de documentos. En el ejercicio 2013 se ha continuado implantando esta medida que permite suprimir fotocopias y envíos por valija, lo que reduce en la disminución de tiempos y el ahorro de papel y de combustibles asociados al transporte, siendo las aplicaciones que logran una mayor reducción en el consumo de papel:
 - La aplicación de la gestión administrativa de facturas.
 - El servicio Mi Correo para el envío de la correspondencia en formato electrónico.
 - La captura digital de DNI de clientes.
 - La aplicación de Testamentarías y de Bastanteos que permite digitalizar toda la documentación, suprimiendo fotocopias y envío por valija.
 - Se han puesto en formato exclusivamente digital variados documentos que se utilizan habitualmente en las gestiones con clientes.
 - Digitalización de expedientes de Activo.

En el año 2008 comenzó a utilizarse papel reciclado, alcanzando en 2013 un 94,29% del volumen total empleado. Ocasionalmente, con el objetivo de optimizar el uso de los medios tecnológicos, se utiliza papel de primera calidad, libre de cloro y procedente de bosques gestionados responsablemente en términos económicos, sociales y medioambientales. **EN2**

Plástico **EN1**

La totalidad del material plástico relacionado con la publicidad es oxo-biodegradable. Este año se ha reducido el consumo de cinta balizadora. No así el de bolsas, que ha sido superior al del pasado año debido al incremento de patrocinios deportivos en los que cada participante recibe una bolsa con un detalle en recuerdo del evento.

Consumo en unidades

	2011	2012	2013
Bolsas	98.519	93.848	126.357
Cinta balizadora	740	589	463

Emisiones, vertidos y residuos **EN16, EN17, EN18, EN22, EN26**

La actividad de Ibercaja no da lugar a vertidos contaminantes y la emisión directa de CO₂ a la atmósfera es mínima debido al uso de calderas eléctricas en lugar de calderas de gasoil en la mayoría de sus centros de trabajo. Tampoco tiene una repercusión significativa sobre la capa de ozono; no obstante, se ha cuantificado el nivel de emisiones provocadas por el consumo de gasóleo y la producción de la energía eléctrica consumida así como las emisiones indirectas derivadas de desplazamientos de empleados en automóvil y de la utilización del servicio de mensajería.

Se facilita la separación de residuos no peligrosos mediante la colocación de contenedores múltiples en las zonas habilitadas en cada planta del Edificio Central.

Se lleva a cabo un control sistemático de los residuos a través de la empresa encargada del mantenimiento, realizándose la retirada de los peligrosos cada 15 días por empresas homologadas y de los no peligrosos cada 30 días.

Se ha continuado con el programa de enclaustramiento de los revestimientos con crisotilo en la Sede Central, habiéndose efectuado durante este año parcialmente en dos plantas. Se está cumpliendo un programa de tratamiento hasta su total encryptación que ya ha alcanzado el 75%.

Nivel de emisiones de CO₂

	2011**	2012	2013
Emisiones por consumo de gasóleo, en t de CO ₂ (Total Entidad)	543	581	551
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en t de CO ₂ (Edificio Central)	2.835	2.757	2.701
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en t de CO ₂ (Red Oficinas)	8.578	9.471	8.790
Emisiones indirectas, en t de CO ₂ por desplazamiento de empleados en automóvil*	844	799	725
Emisiones indirectas, en t de CO ₂ por servicio de mensajería*	865	835	766

* Para su cálculo se han utilizado los últimos factores de conversión proporcionados por el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) y la IDAE, metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de CO₂.

** Se han recalculado las cifras de 2011 por haber actualizado este año los factores de conversión con el fin de que los datos sean comparables.

Los cartuchos de tóner vacíos y el papel ya utilizado suponen el principal residuo generado por la actividad financiera. Respecto al tóner, Ibercaja ha optado por que una parte significativa vaya en cartucho reutilizable. **EN1, EN2**

Tóneres consumidos

	2011	2012	2013
Tóner reutilizable en unidades	4.049	2.813	2.337
Tóner no reutilizable en unidades	106	149	121
Total en unidades	4.155	2.962	2.458
% tóneres reutilizables	97%	95%	95%
Tóner y otros consumibles informáticos reciclados en kg	6.221	2.754	3.031

Papel consumido

	2011	2012	2013
Total en t	679	611,4	573,3
Tipo DinA4 en t	249	245,6	264,7
Tipo DinA4 reciclado en t	235	233,8	249,6
Consumo de sobres en t	135	107,9	91,8
Consumo por empleado en kg*	141	129,5	130,29
Reciclaje de papel en t	140	239,7	232,54
Papel impreso, en t	170	161	153

* En 2013 se ha tomado para el cálculo la plantilla media total de empleados del año (4.400).

Otros residuos, en kg, Edificio Central

	2011	2012	2013
Total residuos aceite usado	920	0	2.100
Total residuos pilas baterías	431	8.468	281
Total residuos envases metálicos extintores	14	0	0
Total residuos envases vacíos	144	19	63
Total absorbentes contaminados	0	0	490
Total residuos fluorescentes	762	1.323	1.019
Total residuos gases	0	0	330
Total residuos tubos catódicos de pantalla	760	346	597
Total residuos poliéster	0	0	0
Total residuos equipos informáticos electrónicos	16.130	8.740	33.843
Total residuos soportes grabación	0	0	11.557
Total residuos tóner	1.127	547	692
Total residuos mobiliario	175.330	22.250	66.209
Total residuos de crisotilo	5.694	1.836	1.598
Total residuos material médico (en litros)	100	120	100

Total de gastos en inversiones ambientales por tipo **EN30**

- Total de gastos eliminación residuos papel y plástico: 63.233 €
- Total de gastos eliminación residuos peligrosos (encriptación de crisotilo y otros): 58.338,17 €
- Total de gastos eliminación residuos no peligrosos: 10.881,72 €
- Total de gastos preventivos (instalación nuevas climatizadoras, nuevos rótulos en fachadas, nuevas carteleras y renovación de ascensores): 546.137,06 €

Sistema de Gestión Ambiental (SGA) **FS9**

El **SGA** está estructurado y documentado conforme a la Norma ISO 14001:2004, permitiendo así la certificación del comportamiento ambiental por una entidad externa acreditada. La certificación alcanza únicamente a la Sede Central pero los principios del SGA se extienden a toda la Organización.

En 2013, Ibercaja ha renovado la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental por tres años.

El **Comité de Calidad Ambiental** (integrado por responsables de las principales unidades implicadas en la gestión ambiental) tiene competencia para la implantación, mantenimiento y optimización del Sistema de Gestión Ambiental. Junto con el Grupo de Promotores Medioambientales supervisa su eficacia y eficiencia.

Año tras año se detalla más la información para el seguimiento del SGA tratando siempre de mantener la trazabilidad de datos para permitir comparaciones y analizar evoluciones.

Los programas de acceso al puesto de empleados recogen acciones formativas y talleres en relación con el Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad. Durante el año 2013 se ha impartido formación al personal de mantenimiento, relacionada con situaciones de emergencia medioambiental.

Inversiones en proyectos medioambientales **EC2, FS5**

El negocio de Ibercaja Banco, proveedor de productos y servicios financieros, no supone un riesgo directo relacionado con el cambio climático. No obstante, Ibercaja tiene presente que la apertura de nuevas líneas de negocio en áreas relacionadas con el cambio climático, tales como energías renovables o el apoyo al desarrollo de transporte no contaminante, puede ser una oportunidad para conciliar el desarrollo empresarial con la protección y el cuidado del Medio Ambiente. Por otra parte, las afecciones del cambio climático a la economía y sociedad en general pueden traer consecuencias negativas para el negocio de la Organización.

Participaciones empresariales en proyectos medioambientales **EC2, FS6, FS8, FS10, FS11**

Desde el área de participaciones empresariales se intenta fomentar la intervención de Ibercaja en proyectos con valor medioambiental, si bien, y dada la situación económica general, así como la incertidumbre regulatoria que afecta a determinados proyectos de energías renovables, el volumen de estudio y ejecución de nuevas inversiones en este ámbito se paralizó durante el ejercicio 2013, habiéndose centrado las contribuciones, de forma indirecta, en proyectos ya existentes (biodiésel). La contribución de Ibercaja en materia medioambiental se concreta en la toma de par-

ticipación en el capital de sociedades cuya actividad va dirigida al desarrollo de energías renovables, a incrementar la eficiencia energética o a la implementación de medidas medioambientales. Dentro de la misma finalidad cabe destacar la existencia de líneas de financiación específicas dirigidas a energías alternativas y renovables que se formalizan tanto de forma directa como a través de convenios con instituciones oficiales.

Las empresas participadas por Ibercaja Banco, S.A., destacables por su incidencia positiva sobre el Medio Ambiente, están vinculadas primordialmente con el desarrollo de energías renovables y son:

- **Rioja Nueva Economía, S.A.**, en la que Ibercaja participa en el 43% y que presenta varias inversiones en proyectos enmarcados dentro del objetivo de sostenibilidad:
 1. **Planta de biodiésel en Calahorra (La Rioja)** de gran capacidad (250 mil toneladas anuales). El importe total de la inversión acometida ha ascendido aproximadamente a 50 millones de euros. Los cambios regulatorios acontecidos durante el ejercicio 2013 suponen un empuje a la producción nacional de biocarburantes. Como factor positivo en relación con la sostenibilidad, cabe destacar que la planta se encuentra preparada para procesar y producir biodiésel a partir de determinados residuos y grasas animales, que se están empezando a utilizar en 2013 y cuyo uso se espera potenciar en 2014.
 2. **Parque eólico** de 39 MW de potencia, en funcionamiento desde el ejercicio 2004.
- **Districlima Zaragoza, S.L.** Participada por Ibercaja en el 20%, es la concesionaria del servicio de climatización del recinto de Ranillas (Exposición Internacional de Zaragoza 2008) y lleva suministrando desde 2008 unos servicios de climatización seguros y eficientes. El sistema lleva asociada una disminución en la producción de gases con efecto invernadero de unas 20.000 t/año, como consecuencia del ahorro de combustible de más de un 10% respecto de los sistemas convencionales. Adicionalmente también supone una reducción de ruidos y vibraciones y la eliminación de la contaminación por legionela y del impacto visual. Estas características permitieron que el proyecto fuese reconocido como partner oficial de la «*Sustainable Energy Europe Campaign*» por la Comisión Europea, campaña promovida por la UE con objeto de incentivar una política energética sostenible que reconoce a los proyectos ejemplo de buenas prácticas y saber hacer en el uso responsable y sostenible de la energía.

En otros sectores: **FS5**

- **Construcción y explotación de la línea de tranvía de Zaragoza:** Ibercaja participa en la sociedad que se ha encargado de la construcción y que actualmente gestiona el tranvía de Zaragoza. En el ejercicio 2013, una vez culminadas las obras de la segunda fase, la línea 1 del tranvía se encuentra operando a pleno rendimiento.

Desde el inicio de la puesta en marcha del servicio, el número efectivo de pasajeros ha superado holgadamente las cifras inicialmente estimadas, lo que pone de manifiesto la elevada aceptación por parte de los usuarios (aproximadamente 95.000 pasajeros diarios) de este medio de transporte público que, mejorando la movilidad en su ámbito de influencia, contribuye a reducir el volumen de emisiones contaminantes. Se estima que,

desde la entrada en explotación, se ha reducido en un 35% el tráfico privado por el centro de la ciudad.

Este medio de transporte permite una importante reducción de las emisiones (16% dentro del área de trazado). Los materiales empleados para su construcción son reciclables en un 97% (una vez finalizado su período de explotación). Está diseñado para ahorrar recursos durante toda su vida útil por medio, entre otros aspectos, de la incorporación de un sistema que permite aprovechar la energía de frenada acumulándola en el equipo. Este sistema permite prescindir de catenaria durante algunos tramos del trazado, lo que reduce el impacto visual e incrementa la eficiencia energética. Asimismo, los vagones están fabricados con materiales ligeros, lo que permite ahorrar hasta un 35% de energía. Como resultado de este esfuerzo, la empresa constructora del tranvía obtuvo en 2011 la primera verificación mundial de EPD^(R) (*Environmental Product Declaration*) para un tranvía (el URBOS para la ciudad de Zaragoza).

Por otra parte, el tranvía incorpora facilidades para personas con algún tipo de discapacidad al introducirse, en base a encuentros con diversas organizaciones de discapacitados, señales adaptadas (franjas amarillas en los accesos, contraste de colores en el interior, megafonía interior y exterior, especial colocación de validadoras...), reservar asientos para personas de movilidad reducida en el interior de los vagones y eliminar los desniveles en las puertas de acceso al mismo.

Además de la rotunda mejora en la movilidad, el tranvía ha aportado una profunda renovación urbana que pone en valor espacios degradados o en desuso de la ciudad.

El éxito del tranvía como medio de transporte público le ha hecho merecedor de seis galardones desde su puesta en funcionamiento. En 2013 ha recibido el Premio Obras Cemex, concedido por el Estado de México, por el proyecto de integración urbana y el Premio Europeo de la Movilidad «Ville, Rail & Transports», por la planificación urbana alrededor del tranvía, considerado una de las referencias internacionales en el ámbito de la movilidad urbana. Adicionalmente, el tranvía ha constituido una de las piezas clave para que Zaragoza opte al premio Capital Verde Europea de 2016. Finalmente, ha sido galardonado como «Mejor Iniciativa Pública del Año» en Aragón.

- Participación indirecta, a través de la sociedad de capital riesgo **Capital Innovación y Crecimiento** (participada por Ibercaja en un 27%) en el accionariado de una sociedad cuyo objeto social es el desarrollo de equipos y servicios contra la contaminación producida por derrames de hidrocarburos y otros productos químicos en el mar.
- **PRAMES, S.A., y Prames Audiovisual**. Sociedades cuya actividad fundamental es la construcción de refugios e infraestructuras de montaña, acondicionamiento de redes de senderos y edición de publicaciones relacionadas con la naturaleza, que contribuyen a dar a conocer el medio natural de Aragón y a fomentar el respeto al Medio Ambiente.

En el **Informe Anual 2013 A) Grupo Ibercaja Banco** se detallan los importes y porcentajes de participación de Ibercaja en las sociedades antes mencionadas –accesible a través de www.ibercaja.es–.

Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras **EC2**

Inversiones en sectores considerados estratégicos

(Miles de euros)	2011	2012	2013
Importes	93.688,2	100.128,4	91.339,4

Fomento de las Inversiones Socialmente Responsables **EC2, FS7**

Inversiones de Ibercaja en compañías donde la RSC es relevante

(Miles de euros)	2011	2012	2013
Importes	134.355	139.418	117.557
Empresas	25	24	19
% sobre total Participaciones	45%	46%	37%

Líneas de financiación **EC2, FS8**

Ibercaja Banco estableció diferentes líneas específicas con la finalidad de impulsar la optimización de los recursos naturales y el fomento de energías renovables, y las innovaciones tecnológicas en otras fuentes de energía. A 31 de diciembre de 2013 existen 5 operaciones concedidas para proyectos eólicos y de biocarburantes con un saldo de 57.434 euros.

Ibercaja Leasing en su modalidad de Renting a través de su servicio, Ibercaja Renting, con la colaboración de marcas fabricantes de vehículos ha asesorado a sus clientes sobre los distintos modelos de vehículos con menor emisión de CO₂, vehículos híbridos y vehículos eléctricos, realizando demostraciones y actividades de conducción de eficiencia energética.

Actuaciones desarrolladas para el cuidado del Medio Ambiente

El boletín informativo de Recursos Humanos difunde artículos con información y recomendaciones a los empleados para la actuación respetuosa con el Medio Ambiente.

La Normativa publica la «Guía de Buenas Prácticas» y la «Guía para la utilización responsable de recursos en el trabajo» con pautas y recomendaciones para el ahorro de agua, energía y materiales y la distinción y separación de residuos, habiendo contribuido a elevar la cultura de eficiencia ambiental de los empleados.

En 2013, Ibercaja Banco se adhirió también a la iniciativa internacional «La hora del Planeta», participando en un «apagón mundial simbólico».

Protección y Recuperación de Patrimonio Natural **EN13**

A través de la Obra Social Ibercaja, durante el año 2013 se ha realizado una inversión en protección y recuperación de patrimonio natural de 253.262 euros.

Educación ambiental en la Red Natural de Aragón. La colaboración de la Obra Social con la Diputación General de Aragón ha permitido el desarrollo de programas educativos para centros escolares y centros de interpretación de la naturaleza con el fin de difundir y dinamizar los Espacios Naturales Protegidos de la Red Natural de Aragón. El objetivo primordial es ayudar a las personas y a los grupos sociales a adquirir valores sociales y un profundo interés por el Medio Ambiente que les impulse a participar activamente en su protección y mejora. Realizado a través de la red de Centros de Interpretación de la Naturaleza, es un instrumento básico para la formación de ciudadanos comprometidos con la conservación de la naturaleza, y para la difusión del patrimonio medioambiental de Aragón. En el año 2013, más de 15.000 escolares y otros 60.000 visitantes participaron en estos programas.

Ibercide - Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial ofrece, a través de la web www.ibercide.ibercaja.es, llevar a cabo la consulta, inscripción y pago de cursos, así como el acceso a miles de documentos a través de sus servicios de información y documentación. Con el uso de esta web se fomenta la disminución de desplazamientos de los usuarios a través de dos líneas de trabajo e-learning, aprovechando todas las posibilidades que las nuevas tecnologías de la comunicación ofrecen para desligar nuestras actividades de formación de una localización concreta y poner al alcance de cualquier usuario cursos de alta calidad. Este tipo de formación además contribuye sensiblemente a disminuir los materiales impresos que suelen acompañar a las acciones formativas.

Este servicio integra Ibercaja Documenta, una plataforma de información y documentación dirigida al sector productivo agroalimentario. Desde su creación en 2005, se ha convertido en una referencia en el ámbito nacional con más de 130.000 visitantes únicos en 2013.

Montaña segura. En colaboración con el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Montañismo, con el objetivo de desarrollar estrategias dirigidas a mejorar la actitud de los usuarios de la montaña en materia de autoprotección, establecer actuaciones directas con los montañeros y fomentar el uso del deporte y el ocio tanto en los valles pirenaicos como en el Sistema Ibérico y las sierras turolenses. La actuación más relevante llevada a cabo este año fue la creación de una red de informadores voluntarios (314) para prestar asesoramiento continuo y materiales de apoyo durante toda la duración de la campaña anual.

6.4.3 Obra Social DMA HR, DMA SO, SOI

Uno de los principales objetivos de Ibercaja es la creación de valor para la Sociedad, que en parte realiza a través de la Obra Social de Ibercaja, la cual orienta sus actuaciones hacia la aplicación de planes que fomenten de forma global el desarrollo social, con voluntad de llegar a todos los estratos de la sociedad y de prestar una especial atención a los colectivos más frágiles y vulnerables.

El Plan Estratégico de la Obra Social 2011-2014 marca las líneas maestras para desarrollar una Obra Social innovadora, moderna y eficiente en la gestión de recursos cuya labor sea eficaz y adaptada a los cambios que se producen en la sociedad.

Sus prioridades están fijadas en cuatro grandes programas: **4.8**

1. Programas asistenciales de alimentación y vivienda, para combatir la indigencia y la pobreza.

2. Programas para el fomento de la empleabilidad de los más desfavorecidos, bien por su situación o por sus condiciones personales.
3. Programas de ayuda y profesionalización a ONG que actúan en el tercer mundo, para cubrir las necesidades de la mujer y de la infancia.
4. Programas de ayuda para evitar el fracaso escolar.

En el ejercicio 2013 Ibercaja ha aplicado a su Obra Social 15.000 miles de euros, cuya distribución se detalla a continuación. **EC8**

Liquidación del presupuesto de la Obra Social:

(Miles de euros)

Acción Cultural y Tiempo Libre	3.887
Educación, investigación y fomento de empleo	2.898
Asistencia social y sanitaria	7.837
Patrimonio histórico y Medio Ambiente	116

Acción Cultural, Educación e Investigación y Fomento del Empleo

Las actividades culturales y educativas en la Obra Social se orientan hacia una continua formación en valores y a la integración social y laboral, siempre respaldando la innovación en el conocimiento, ideas y capacidades para ampliar oportunidades encaminadas al mundo científico e investigador.

En estos campos cabe destacar:

Iniciativa Educa. Línea de programas destinada a combatir el fracaso escolar y garantizar una educación de calidad. Dirigida a estudiantes, padres y educadores.

Iniciativa Emplea. Integrada por un conjunto de programas que incluyen servicios, cursos y ayudas con los que favorecer la trayectoria laboral de las personas y los proyectos de las empresas.

Ayudas Ibercaja al primer empleo, programa que busca facilitar a universitarios y técnicos de grado superior el acceso al mercado laboral a través de un programa de ayudas en colaboración con universidades y centros de formación profesional.

Acción Social DMA HR

Año tras año, se renueva el compromiso de trabajar junto a quien más lo necesita a través de los Programas de la Iniciativa Ayuda de Ibercaja, mediante programas propios y acuerdos con instituciones que promueven proyectos orientados a mejorar la calidad de vida de los más necesitados.

La Obra Social ha lanzado la **9.ª Convocatoria Ibercaja de Proyectos Sociales 2014**, siendo su objetivo la colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro cuya labor esté centrada en la atención a diversos colectivos en riesgo de exclusión social o bien en situación de dependencia social, física o psíquica. Esta convocatoria cobra cada año mayor importancia debido a que otras entidades, y sobre todo las administraciones públicas, están retirando ayudas y subvenciones.

Durante este año, se han desarrollado un total de 260 proyectos seleccionados en la **8.ª Convocatoria Ibercaja de Proyectos Sociales 2013**, que ha contado con una inversión de 1.250.000 €.

Medio Ambiente

Ibercaja asume la importancia fundamental de la conservación de la naturaleza y el fomento del desarrollo sostenible. A través de la Obra Social colabora en la realización de proyectos que impulsan la formación y sensibilización medioambiental y la eficiencia en el uso de los recursos naturales así como la recuperación de espacios verdes.

El capítulo III «Memoria de la Obra Social de Ibercaja» del **Informe Anual 2013 B) Grupo Ibercaja** recoge un amplio detalle de las actividades desarrolladas. Así como una relación de los programas sociales y ambientales que la Obra Social apoya. Se puede acceder a ella a través de las webs www.ibercaja.es y www.campzar.es **4.12**

7 Ibercaja y los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) DMA FS, DMA HR, 4.12

Derechos Humanos

Principio UNO

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio DOS

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Ibercaja Banco desarrolla toda su actividad en el territorio español donde la Declaración Universal de los Derechos Humanos está integrada en el artículo 10 de su Constitución. Su Modelo de Gestión y la Acción Social ponen de manifiesto la identificación y apoyo de la Entidad a los Principios del Pacto Mundial (The Global Compact).

Para reafirmar su compromiso y hacer públicas sus actuaciones y progresos, el Consejo de Administración de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja aprobó en marzo del año 2006 la adhesión de la Entidad a los Diez Principios promovidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción. La segregación del negocio financiero a partir del 1 de octubre de 2011 a Ibercaja Banco no ha modificado este compromiso. **4.12, 4.13**

En la carta de presentación de este Informe, suscrita por el Presidente y el Consejero Delegado, Ibercaja Banco manifiesta su apoyo al Pacto Mundial y en sus capítulos se describen las medidas prácticas adoptadas por la Entidad para aplicar los Principios de dicho Pacto durante el año 2013. **4.9**

Los resultados alcanzados en este ejercicio se cuantifican empleando los Indicadores elaborados por el Global Reporting Initiative (GRI) G-3 y su Suplemento para el Sector Financiero que comprenden los elementos clave del CoP. En el Anexo I se presenta una tabla que resume los vínculos entre los indicadores del GRI y los Principios del Pacto Mundial.

Este «Informe de Responsabilidad Corporativa. Año 2013» se presenta al Pacto Mundial (United Nations Global Compact) como Informe de Progreso (CoP) de Ibercaja.



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN Goals.

We welcome feedback on its contents.

Ibercaja está comprometida a no tolerar ningún tipo de conducta o práctica que atente contra la dignidad de sus trabajadores, y cumple rigurosamente todas las disposiciones legales y laborales orientadas a preservar los derechos humanos, a evitar la discriminación de cualquier naturaleza, la explotación laboral y el trabajo infantil y forzoso. Para hacer partícipes a sus empleados de la ética y de los valores de la empresa, se publican todas las normas y códigos de obligado cumplimiento en la normativa de la misma. **DMA HR, HR6, HR7**

Ibercaja tiene publicadas en su página web diez disposiciones básicas que integran su compromiso con todos y cada uno de sus clientes, en la n.º 9 se declara «*El cliente tiene derecho a un trato excelente sea cual fuere su edad, posición económica o social, sexo, etc.*». **HR4**

La Entidad trata de trasladar e involucrar en este compromiso de respeto por los derechos humanos 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.

Los proveedores de Ibercaja Banco deben estar previamente homologados. Con ello se trata de validar que las personas físicas y jurídicas que le proporcionan bienes o servicios no solo están en situación de cumplir con los objetivos de calidad y servicio requeridos, sino que comparten los valores, normas éticas y de conducta y compromisos de responsabilidad social asumidos por Ibercaja. Además, con el fin de garantizar la observancia por parte de los mismos de prácticas socialmente responsables y favorecer la aplicación de los Principios del Pacto Mundial, Ibercaja ha elaborado para sus proveedores un Código de Conducta de obligado cumplimiento. **HR6, HR7**

Ibercaja Banco, S.A., no opera de modo relevante en países fuera de la OCDE. Por lo que se rechazan el 100% de todos los proyectos de financiación o de inversión que no cumplan la legislación vigente en materia medioambiental o condiciones laborales, o que puedan vulnerar algún aspecto relacionado con la dignidad de las personas o el Medio Ambiente. **HR1**

Ibercaja Pensión está adherida desde 2011 a los principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (UNPRI), siendo el punto de partida del camino para definir dentro de la compañía un modelo de ISR; en particular, ha excluido de su ámbito de inversión compañías que fabriquen bombas racimo y minas antipersona. **HR6, HR7**



Ibercaja Banco, con el fin de apoyar la financiación de las pymes aragonesas, ha suscrito un convenio con el Gobierno de Aragón para la concesión de operaciones de inversión a través de fondos BEI (Banco Europeo de Inversión). Se excluyen, entre otras operaciones, las relacionadas con la fabricación de armamento, juegos de azar, tabaco, etc. **FS1**

Los servicios de seguridad de Ibercaja Banco contratan a empresas homologadas por el Ministerio del Interior cuya actividad queda regulada por la Ley 23/1992 de Seguridad Privada. La cita-

da Ley recoge y sanciona las actuaciones contra los derechos humanos como faltas graves. El 100% del personal de seguridad está acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión, siendo este último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. **HR8**

Cabe destacar que las empresas del Grupo Ibercaja no se han visto nunca involucradas en ningún incidente que pudiera atentar contra los derechos humanos.

Objetivos de Desarrollo del Milenio **4.12**

En los últimos diez años, la Entidad, a través de la Obra Social Ibercaja, ha colaborado en el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo del Milenio** con el **Programa Ibercaja Ayuda al Desarrollo**, trabajando en colaboración con ONG que operan directamente en países del Tercer Mundo desarrollando proyectos clave para garantizar unas condiciones de vida dignas para todo el mundo.

En el año 2013 ha impulsado proyectos en África, Asia y Sudamérica en defensa del derecho a la alimentación, la salud y la educación, destinando 52.000 euros a financiar 12 proyectos entre los que destacamos los siguientes:

- **Ampliación de la casa hogar «Morning Star Home»**, en Paiyanoor, Tamil Nadu, India, en colaboración con la Asociación Amigos del orfanato Estrella de la Mañana.
- **Creación de un molino productivo** en Komborodougou, Costa de Marfil, en colaboración con la Fundación Juan Bonal.
- **Proyecto Nuestra panela de vida** a desarrollar en la comunidad indígena Embera Chami de Antioquia, Colombia, en colaboración con Acción Solidaria Aragonesa.

Estas acciones se complementan con el programa **Ibercaja Ayuda Urgente**, dispositivo diseñado por la Obra Social Ibercaja para hacer llegar de forma eficaz las aportaciones económicas de sus empleados y clientes allí donde hacen más falta. En 2013, ante la situación de emergencia humanitaria producida en Filipinas tras el paso del tifón Yolanda, la Obra Social Ibercaja lanzó la campaña de donativos «Emergencia en Filipinas». Bajo el lema «Tu ayuda vale el doble», por cada euro que donaron los clientes, la Obra Social aportó otro hasta un total de 10.000 €.

Por tercer año consecutivo la Obra Social Ibercaja se adhirió con toda su red de Bibliotecas y Centros Culturales, a la **Olimpiada Solidaria de Estudio**, una iniciativa a través de la cual se da a los estudiantes la oportunidad de donar sus horas de estudio de forma que por cada hora de estudio, un patrocinador destina 1 euro a un proyecto social. La Obra Social aportó un total de 8.000 euros cuyo destino será financiar la creación de dos escuelas en Haití.

Campañas solidarias **FS5**

Recogida de alimentos. En colaboración con la Federación Española de Bancos de Alimentos. Esta campaña, realizada a comienzo del verano, contó con las siguientes acciones:

Donación de alimentos a través de Internet. Por cada clic que clientes o no clientes realizaron en el botón de la web **donativos.ibercaja.es**, la Obra Social donó automáticamente 1 kg de alimentos a la Federación Española de Bancos de Alimentos. Este acto solidario no suponía coste

alguno para los participantes, y les permitió apoyar la campaña y fomentar su difusión. Además la web permitía que los participantes pudieran realizar donaciones adicionales por el importe de su elección y la Obra Social Ibercaja aportó la misma cantidad.

Recogida de alimentos en Centros de Ibercaja. Además de facilitar la donación de alimentos, la Obra Social Ibercaja aportó la cantidad de euros equivalente al número de kilos de alimentos recogidos.

Depósito solidario «Banco de Alimentos». Ahorro a plazo con intereses anticipados que ha permitido a los clientes de Ibercaja apoyar al Banco de Alimentos aportándole sus intereses.

Se consiguió recaudar 60.000 euros y 25.000 kg de alimentos.

Campaña de Navidad a beneficio de Cáritas. Bajo el lema «Los regalos más necesarios», contó con las siguientes acciones:

Donaciones que pudieron realizarse no solo en las oficinas de Ibercaja Banco, sino también en sus cajeros automáticos y a través de Ibercaja Directo.

Web regalosnecesarios.ibercaja.es en la que se podía elegir entre diez regalos virtuales cuyo precio, a partir de 1 euro, decidía el usuario.

Depósito solidario. Ahorro a plazo con intereses anticipados que ha permitido a los clientes de Ibercaja apoyar a Cáritas, aportándole sus intereses.

Tras cinco semanas de campaña se han entregado a Cáritas 101.018 €, que incluyen la recaudación a través de los canales habilitados y la aportación de Ibercaja. Esta cantidad irá destinada íntegramente al proyecto «Cáritas ante la crisis» desplegado por todo el territorio nacional.

Otras actividades solidarias. Los Centros Ibercaja de Zaragoza, Huesca, Teruel, Guadalajara, La Rioja realizaron durante el mes de diciembre actividades destinadas a ayudar a ONG locales, con el fin de estimular la participación ciudadana, habiéndose recaudado 11.200 euros. También han realizado campañas de recogida de ropa, juguetes, material escolar, libros y alimentos en las que ha colaborado la red de voluntarios de Ibercaja.

Voluntariado corporativo Ibercaja

Lo que comenzó a finales del 2012 como una experiencia piloto se ha convertido a lo largo del 2013 en un programa profesionalizado, gestionado por la Obra Social Ibercaja, que tiene como objetivo **contribuir al desarrollo de la sociedad a través de la implicación de sus empleados** desarrollando acciones, tanto en el marco de los programas de la propia Obra Social, como en colaboración con otras entidades e instituciones.

El personal jubilado o prejubilado de la Entidad colabora tanto en la recogida de alimentos como en los programas de educación financiera.

Ayudas para proyectos sociales FS5

Durante este año se han desarrollado un total de 260 proyectos seleccionados en la Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Sociales 2013 que ha contado con una inversión de 1.250.000 euros. Esta colaboración se ha realizado con organizaciones sin ánimo de lucro cuya

labor se centra en la atención a diversos colectivos que se encuentren en riesgo de exclusión social o bien en situación de dependencia social, física o psíquica.

Acceso a vivienda de alquiler **FS5**

La Obra Social Ibercaja trabaja en la defensa del derecho a una vivienda digna con el programa «Ibercaja Llaves solidarias». Los beneficiarios de este programa tienen perfiles muy diversos: familias con víctimas de violencia de género, con niños, así como personas mayores, solteros, parejas y familias que disponen de una pensión muy pequeña. El perfil de los inquilinos es de un 22% de españoles y un 78% de inmigrantes, porcentaje que se ha ido nivelando con el avance de la crisis económica.

Integración

Ibercaja celebra anualmente carreras populares y diversos juegos deportivos, con gran éxito de participantes, que constituyen una llamada a la solidaridad, a la igualdad y a la integración.

La Obra Social está desarrollando el programa «Capacitando para trabajar», que comprende la financiación y apoyo a proyectos que garantizan la inserción laboral y social de personas con discapacidad. En el ejercicio 2013 ha invertido 216.500 € en 61 proyectos. **FS5**

En los Capítulos 6.1 Clientes, 6.3 Proveedores y 6.4.3 Obra Social se detallan otras actuaciones sobre los progresos realizados con referencia a los Principios Uno y Dos.

Relaciones Laborales

Principio TRES

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio CUATRO

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio CINCO

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio SEIS

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Las relaciones laborales que se establecen entre Ibercaja Banco, S.A., y sus empleados se rigen principalmente por el Estatuto de los Trabajadores, por el Convenio Colectivo pactado y por acuerdos con los Representantes de los Trabajadores. **DMA LA**

Información específica sobre los progresos realizados con referencia a los principios Tres, Cuatro, Cinco y Seis se encuentra en el Capítulo 5 Los Grupos de Interés y 6.2 Empleados.

Medio Ambiente

Principio SIETE

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.

Principio OCHO

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio NUEVE

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.

La actividad propia de Ibercaja no produce impactos significativos en el Medio Ambiente pero la Entidad está plenamente comprometida con su protección y lo pone de manifiesto financiando y participando en proyectos de desarrollo de energías alternativas y contribuyendo, a través de la Obra Social Ibercaja, a su defensa y recuperación. También cuenta con un Sistema de Gestión Medioambiental propio aplicable a la Sede Central.

Información sobre los progresos realizados con referencia a los principios Siete, Ocho y Nueve se encuentra en el Capítulo 6.4.2 Dimensión ambiental y 6.4.3 Obra Social.

Lucha contra la Corrupción

Principio DIEZ

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Actualmente la función de prevención de blanqueo de capitales y prevención de la financiación del terrorismo tal y como viene delimitada en la actual normativa española, que ha supuesto la transposición de una Directiva Europea, supone en relación con el blanqueo de capitales, que el citado delito amplíe la base de delitos subyacentes al mismo, hasta abarcar a cualquier tipo de delitos entre los que se incluirá el de corrupción. **DMA SO**

Para su cumplimiento, Ibercaja tiene establecidos en la Organización los procedimientos de detección, sistemas de control y protocolos de actuación necesarios.

En el año 2013 no se han producido incidentes de corrupción. **SO4**

La información sobre los progresos realizados con referencia a este Principio se encuentra en el Capítulo 4 El Buen Gobierno.

Páginas web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

www.unglobalcompact.org

www.pactomundial.org

Anexo I Índice de indicadores GRI G3 y del Suplemento para el Sector Financiero

Ibercaja ha realizado su Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 utilizando el Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad. La información aquí contenida se ha estructurado atendiendo los Principios establecidos por la Guía GRI 2006 –también denominada G3–, sus Protocolos técnicos y de indicadores, y su Suplemento para el Sector Financiero.

Asimismo, incluye la tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores G3. Con esta asociación se integra en este Informe de RC toda la información relativa al cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, sirviendo asimismo, como documento de Comunicación de Progreso (CoP) presentado anualmente a Naciones Unidas.

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures OUTPUT	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Report Externally Assured	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		Same as requirement for Level B	
	G3 Management Approach Disclosures OUTPUT	Not Required		Management Approach Disclosures for each Indicator Category		Management Approach Disclosures for each Indicator Category	
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.		Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.		Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	

*Sector supplement in final version



- Ibercaja declara que este Informe alcanza el nivel A+ de aplicación de la Guía G3 y su Suplemento para el Sector Financiero (Self declared).
- PwC ha revisado el informe y ha confirmado que su nivel de aplicación alcanza el nivel A+ (Third-party-checked).
- Este Informe se remite al **Global Reporting Initiative (GRI)** para su evaluación, a cuya calificación **A+** aspira.

Para facilitar la lectura y la localización de los contenidos, en la tabla de Indicadores GRI G3 y en la del Suplemento para el Sector Financiero, se ha incorporado la siguiente información:

Página/s: Se señalan para cada uno de los indicadores.

NA (No Aplica): Por la naturaleza de la actividad de Ibercaja, la información asociada a este indicador no es de aplicación, el motivo se encuentra en el indicador afectado.

ND (No Disponible): Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.

Se incorpora como **Anexo II** el Informe de **Verificación externa**, realizado por PwC, que hace referencia al nivel conseguido para cada indicador.

Informe de Responsabilidad Corporativa 2013

Índice de indicadores G3 (GRI) - Suplemento Sector Servicios Financieros. Nivel de aplicación

Informado (1)	Auditado por: PwC		
	Página/s	Explicación	Verificado

Parte I: Perfil					
1	Estrategia y análisis				
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	C	5-6; 13; 20-21; 25; 27-28; 36-37; 43; 66; 95		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	C	5-6; 10; 13; 20-21; 22; 25; 28; 30; 33; 39; 58; 61; 79; 98-99		
2	Perfil de la organización				
2.1	Nombre de la organización.	C	7; 10		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	C	10-13; 16-17; 67; 69; 71-73; 75-78		
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>).	C	10-14; 39		
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	C	7		
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que se desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	C	14; 99		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	C	10; 25; 38		
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	C	14; 22; 61-62; 67; 69; 72-73; 75-77		
2.8	Dimensiones de la organización informante.	C	10; 14-15; 20; 28; 38; 80		
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	C	13-15; 20; 22; 25; 28		
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	C	22-24		
3	Parámetros de la memoria				
Perfil de la memoria					
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ej. ejercicio fiscal, año, calendario).	C	7		
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	C	7		
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	C	7		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	C	7		

Alcance y cobertura de la memoria					
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	C	8; 54		
3.6	Cobertura de la memoria.	C	8		
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	C	8		
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	C	8		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	C	9		
3.10	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	C	9		
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	C	9		
Índice del contenido de GRI					
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	C	9		
Verificación					
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	C	9		
4 Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés					
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	C	13; 39-40		
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	C	39		
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	C	39		
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	C	37; 39; 59		
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	C	42		
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	C	42; 50		

4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	C	41		
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	C	25-26; 43; 61; 79; 100; 110		
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	C	31; 43; 46; 113		
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	C	43		
Compromisos con iniciativas externas					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	C	38; 46; 50-51		
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	C	5-6; 27; 31-34; 112-113; 115		
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	C	27; 31-32; 34; 113		
Participación de los grupos de interés					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	C	54		
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	C	54		
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	C	54-55; 57; 59-60		
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	C	36; 54-57; 59-60; 66		

Parte II: Información sobre el enfoque de la Dirección por dimensiones (DMA) Económica, Medioambiental, Responsabilidad de productos, Laboral, Derechos Humanos y Sociedad

DMA FS	Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros				
Aspecto	Información	C	5-6; 10; 18; 25-28; 33; 38; 61; 67-69; 73; 75		Total
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	C	22; 27; 33-34; 35; 69; 74; 114		Total
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	P	33-34; 43; 46	Estos procedimientos no están totalmente sistematizados en la Entidad. Se prevé avanzar en el desarrollo de los mismos y se estima que estén disponibles en 2015.	Parcial
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.	P	35; 43	Ibercaja está avanzando en el desarrollo de procesos que contemplen estos requisitos en determinados contratos con clientes, así como en el seguimiento de los mismos. Se espera que en 2015 se dé respuesta al indicador.	Parcial
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	C	50-52; 62; 87		Total
FS5	Interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	C	35; 69; 106-107; 115-117		Total
	Auditorías.	C	34-35; 48-49; 96-97		Total
	Activos propios.	C	20; 34-35		Total
DMA EC	Declaraciones sobre el enfoque de gestión: Desempeño Económico				
Aspectos	Rendimiento económico.	C	5-6; 20-21; 28-29		Total
	Presencia en el mercado.	C	5-6; 14; 22; 28-29		Total
	Impactos económicos indirectos.	C	5-6; 98-99		Total
DMA EN	Declaraciones sobre el enfoque de gestión Medio Ambiente				
	Materiales.	C	102-103		Total
	Energía.	C	101		Total
	Agua.	C	100		Total
	Biodiversidad.	C	100; 109		Total

Aspectos	Emisiones, vertidos y residuos.	C	100; 104		Total
	Productos y servicios.	C	103; 106		Total
	Cumplimiento.	C	100-106		Total
	Transporte.	C	101		Total
	General.	C	25; 35; 100		Total
DMA LA	Declaraciones sobre el enfoque de gestión Prácticas Laborales				
Aspectos	Empleo.	C	25-26; 79; 82; 90		Total
	Relaciones Laborales.	C	56-59; 117		Total
	Salud y seguridad.	C	92		Total
	Formación.	C	87		Total
	Diversidad e igualdad de oportunidades.	C	83; 85		Total
DMA HR	Declaraciones sobre el enfoque de gestión Derechos Humanos				
Aspectos	Inversión y abastecimiento.	C	95		Total
	No discriminación.	C	25; 110; 114		Total
	Libertad de asociación y negociación colectiva.	C	57-59		Total
	Trabajo infantil.	C	114		Total
	Trabajo forzoso.	C	114		Total
	Prácticas de seguridad.	C	114-115		Total
	Derechos de los indígenas.	NA		En España, donde Ibercaja desarrolla su negocio financiero, no existen comunidades indígenas a las que hace referencia este indicador.	NA
DMA SO	Declaraciones sobre el enfoque de gestión Sociedad				
Aspectos	Comunidad.	C	5-6; 25-26; 110		Total
	Corrupción.	C	48; 50; 118		Total
	Políticas públicas.	C	50-51		Total
	Comportamiento ilegal contra la competencia.	C	52		Total
	Cumplimiento.	C	10; 50		Total
DMA PR	Declaraciones sobre el enfoque de gestión Productos				
Aspectos	Salud de los clientes y seguridad.	C	18; 25; 43; 64; 67		Total
	Etiquetado de productos y servicios.	C	18; 43; 45		Total
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros.	C	33; 45; 50; 61-62; 64; 87; 89		Total
Aspectos	Comunicaciones de marketing.	C	45		Total
	Privacidad de los clientes.	C	51-52		Total
	Cumplimiento.	C	43; 52		Total

Parte III: Indicadores de desempeño					
Impacto de los Productos y Servicios					
CARTERA DE PRODUCTOS	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (ej.: microempresas /pymes/grandes) y el sector.	C	99; 106	Total
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	C	69; 74; 78; 109	Total
	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	C	106; 109	Total
	Auditorías				
	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	C	18; 34; 46; 93; 106	Total
	Activos propios				
	FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	C	106	Total
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	C	34; 78; 106	Total
	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	C	35	Total
	Indicadores Económicos				
	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C	10; 20-21; 38; 98-99	Total
	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	35; 100; 106; 109	Total
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	91; 98	Total
	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	52	Total
	Aspecto: presencia en el mercado				
PRINCIPAL ADICIONAL	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	90	Total
	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	95-96	Total
	EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	82-83	Total

ADIC PRINCIPAL	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	C	99; 111		Total
	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	C	22; 74; 98		Total
Indicadores de desempeño ambiental						
Aspecto: materiales						
PRIN	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	102-103; 105		Total
PRIN	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	103; 105		Total
Aspecto: energía						
PRIN	EN3	Consumo directo de energía desglosada por fuentes primarias.	C	102		Total
PRIN	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	102		Total
ADIC	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	C	101		Total
ADICIONAL	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	C	101		Total
ADIC	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	C	101		Total
Aspecto: agua						
PRIN	EN8	Captación total de agua por fuentes.	C	100		Total
ADIC	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	C	100		Total
ADIC	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	C	100		Total
Aspecto: biodiversidad						
PRINCIPAL	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	NA		Ibercaja no es propietaria ni gestiona terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos.	NA
PRINCIPAL	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	NA		Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en la biodiversidad.	NA
ADIC	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	C	109		Total

ADIC	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	NA		Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en la biodiversidad.	NA
ADICIONAL	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales o cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	NA		Ibercaja no realiza actividades que afecten a especies protegidas en las áreas indicadas.	NA
Aspecto: emisiones, vertidos y residuos						
PRIN	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	104		Total
PRIN	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	104		Total
ADICIONAL	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	C	104		Total (a)
PRIN	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	NA		Ibercaja no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono.	NA
PRIN	EN20	NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NA		Ibercaja no produce emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles, debido al uso general de calderas eléctricas en la mayoría de sus centros de trabajo. Las emisiones atmosféricas directas de NO _x y SO _x son las derivadas de las calderas. De acuerdo con la norma de gestión ambiental UNE-EN ISO 14001, estas emisiones atmosféricas no son significativas.	NA
PRIN	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	NA		La actividad financiera de Ibercaja no genera aguas residuales.	NA
PRIN	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	104		Total
PRIN	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	NA		La actividad financiera de Ibercaja no genera derrames, por lo que no se ha producido ninguno.	NA

ADICIONAL	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	NA		Ibercaja no realiza movimientos transfronterizos de desechos peligrosos, ya que su actividad es el sector financiero.	NA
ADICIONAL	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	NA		La actividad de Ibercaja (financiera) no produce vertidos de agua.	NA
Aspecto: productos y servicios						
PRIN	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	100-102; 104		Total
PRINCIPAL	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de productos.	NA		Por la naturaleza de la actividad que se desarrolla (financiera), este indicador no es de aplicación.	NA
Aspecto: cumplimiento normativo						
PRINCIPAL	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	52		Total
Aspecto: transporte						
ADICIONAL	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.	NA		Ibercaja, dada su actividad financiera, no genera impactos ambientales significativos a los que se hace referencia en este indicador. Tampoco realiza transporte colectivo de sus trabajadores.	NA
Aspecto general						
ADIC	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	C	106		Total
Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo						
Aspecto: empleo						
PRIN	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	80-82		Total
PRIN	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	80-81		Total
ADICIONAL	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	C	84; 90		Total
Aspecto: relaciones empresa/trabajadores						
PRIN	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	90		Total

PRINCIPAL	LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	C	58		Total
Aspecto: salud y seguridad en el trabajo						
ADICIONAL	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	C	92		Total
PRINCIPAL	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	93-94		Total
PRINCIPAL	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	93		Total
ADIC	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	C	92		Total
Aspecto: formación						
PRIN	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	89-90		Total
ADICIONAL	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	C	59; 88-89		Total
ADIC	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	C	87		Total
Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades						
PRINCIPAL	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	39; 81; 83-84		Total
PRIN	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.	C	90		Total
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos						
Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento						
PRINCIPAL	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	96; 114		Total
PRINCIPAL	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	C	96		Total
ADICIONAL	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	C	50-52; 88		Total

Aspecto: no discriminación					
PRIN	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	52; 83-84; 114	Total
Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos					
PRINCIPAL	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	57; 59; 95	Total
Aspecto: trabajo infantil					
PRINCIPAL	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	95; 114	Total
Aspecto: trabajos forzados					
PRINCIPAL	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	95; 114	Total
Aspecto: prácticas de seguridad					
ADICIONAL	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	C	115	Total
Aspecto: derechos de los indígenas					
ADIC	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	NA	En España, donde Ibercaja desarrolla su negocio financiero, no existen comunidades indígenas a las que hace referencia este indicador.	NA
Indicadores del desempeño de Sociedad					
Aspecto: comunidad					
PRINCIPAL	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	C	98; 110	Total
	FS13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	C	15; 62; 64; 98	Total
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	C	15; 22; 62-65; 67-68; 72-74; 78	Total
Aspecto: corrupción					
PRIN	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	47-49; 51	Total
PRIN	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	C	50-52	Total
PRIN	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	50; 118	Total

Aspecto: políticas públicas					
PRIN	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	C	52	Total
ADIC	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	C	52	Total
Aspecto: comportamiento de competencia desleal					
ADIC	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	C	52	Total
Aspecto: cumplimiento normativo					
PRINCIPAL	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	52	Total
Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos					
Aspecto: salud y seguridad del cliente					
PRINCIPAL	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	43; 45	Total
ADICIONAL	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	C	52	Total
Aspecto: etiquetado de productos y servicios					
PRINCIPAL	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	43; 45	Total
ADICIONAL	PR4	Número total de incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	C	52; 66	Total
ADIC	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	C	55; 66	Total
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	C	65	Total
Aspecto: comunicación de marketing					
PRINCIPAL	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	C	18; 45	Total
ADICIONAL	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	C	52	Total

Aspecto: privacidad del cliente					
ADICIONAL	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	C	51-52	Total
	Aspecto: cumplimiento normativo				
PRINCIPAL	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	C	52	Total

(a) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI G-3, hemos incluido únicamente información cualitativa.

Informado (1). C: Completo. P: Parcial. N: No se reporta. NA: No Aplica.

Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores del GRI

	Principios del PM	Indicadores pertinentes del GRI
Derechos Humanos	Principio UNO - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	EC5, LA4, LA6 a LA9, LA13 a LA14, HR1 a HR9, SO5, PR1 a PR2, PR8
	Principio DOS - Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1 a HR9, SO5
Relaciones laborales	Principio TRES - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4 a LA5, HR1 a HR3, HR5, SO5
	Principio CUATRO - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1 a HR3, HR7, SO5
	Principio CINCO - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1 a HR3, HR6, SO5
	Principio SEIS - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	EC7, LA2, LA13 a LA14, HR1 a HR4, SO5
Medio Ambiente	Principio SIETE - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5
	Principio OCHO - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1 a EN30, SO5, PR3 a PR4
	Principio NUEVE - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5 a EN7, EN10, EN18, EN26 a EN27, EN30, SO5
Lucha contra la corrupción	Principio DIEZ - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2 a SO6



Anexo II Ibercaja Banco, S.A. (Ibercaja)

Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa 2013



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2013 DE IBERCAJA BANCO, S.A. (IBERCAJA)

A la Dirección de Ibercaja:

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 de Ibercaja Banco S.A. (en adelante Ibercaja), para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2013, conforme a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3) y en el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de GRI- G3, detallados en el Anexo adjunto al presente informe.

La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa 2013, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Ibercaja, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión. Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Ibercaja, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo, de fecha 20 de diciembre de 2013.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Ibercaja que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 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 para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2013.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 en función del entendimiento de Ibercaja de los requerimientos de los grupos de interés, descritos en el Capítulo 5 del Informe.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 a lo señalado en la Guía G3 de GRI.

*PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
T: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 566, www.pwc.es*

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª.

1



- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa, de los indicadores principales y adicionales de GRI- G3 y del Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de dicha guía, incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Ibercaja. En el Anexo adjunto se detallan los indicadores revisados, así como el alcance de su revisión.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC). El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de informes.

Conclusión

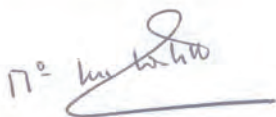
Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto, distinto a los mencionados en el Anexo adjunto al presente informe, que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 de Ibercaja, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI- G3 y con el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de dicha Guía. Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que dicho Informe contiene errores significativos.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Ibercaja nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos y sistemas asociados a la gestión de la Responsabilidad Corporativa.

Les saluda atentamente,

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Mª Luz Castilla Porquet
Socio
Barcelona, 7 de abril de 2014



ANEXO ADJUNTO

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2013 DE IBERCAJA BANCO, S.A. (IBERCAJA)

INDICADORES ECONÓMICOS				
Aspecto	Tipo	Código G3	Descripción	Verificación
Desempeño Económico	Principal	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Total
	Principal	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Total
	Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Total
	Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Total
Presencia en el Mercado	Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total
	Principal	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total
	Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total
Impactos Económicos Indirectos	Principal	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Total
	Adicional	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Total
INDICADORES MEDIOAMBIENTALES				
Materiales	Principal	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Total
	Principal	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Total
Energía	Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Total
	Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Total
	Adicional	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Total
	Adicional	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Total
	Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Total



INDICADORES MEDIOAMBIENTALES (cont.)				
Aspecto	Tipo	Código G3	Descripción	Verificación
Agua	Principal	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Total
	Adicional	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Total
	Adicional	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Total
Biodiversidad	Principal	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No aplica
	Principal	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica
	Adicional	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Total
	Adicional	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica
	Adicional	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica
	Adicional	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Total
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Total
	Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Total (1)
	Principal	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No aplica
	Principal	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica
	Principal	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica
	Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Total
	Principal	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica
	Adicional	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No aplica
	Adicional	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica
	Adicional	EN26	Emisiones de gases de efecto invernadero, en peso.	Total

(1) Basándonos en el principio de Materialidad de GRI versión G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.



INDICADORES MEDIOAMBIENTALES (cont.)				
Aspecto	Tipo	Código G3	Descripción	Verificación
Productos y servicios	Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Total
	Principal	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica
Cumplimiento normativo	Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Total
Transporte	Adicional	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No aplica
General	Adicional	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Total
INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de Prácticas Laborales y Éticas del Trabajo				
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Total
	Principal	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Total
	Adicional	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Total
Relaciones empresa / trabajadores	Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Total
	Principal	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Total
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Total
	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Total
	Principal	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Total
	Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Total



INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de Prácticas Laborales y Éticas del Trabajo (cont.)				
Aspecto	Tipo	Código G3	Descripción	Verificación
Formación y educación	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Total
	Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Total
	Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Total
Diversidad e igualdad de oportunidades	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Total
	Principal	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Total
Indicadores de desempeño de Derechos Humanos				
Prácticas de inversión y abastecimiento	Principal	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Total
	Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Total
	Adicional	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Total
No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Total
Libertad de asociación y convenios	Principal	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Total
Explotación infantil	Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Total
Trabajo forzados	Principal	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Total
Prácticas de seguridad	Adicional	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Total
Derechos de los indígenas	Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No aplica



Indicadores del desempeño de Sociedad				
Aspecto	Tipo	Código G3	Descripción	Verificación
Comunidad	Principal	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Total
Corrupción	Principal	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Total
	Principal	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Total
	Principal	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Total
Política pública	Principal	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Total
	Adicional	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Total
Comportamiento de competencia desleal	Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Total
Cumplimiento normativo	Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Total



Indicadores de desempeño de la Responsabilidad sobre Productos				
Aspecto	Tipo	Código G3	Descripción	Verificación
Salud y seguridad del cliente	Principal	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Total
	Adicional	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Total
Etiquetado de productos y servicios	Principal	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Total
	Adicional	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Total
	Adicional	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Total
Comunicaciones de Marketing	Principal	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Total
	Adicional	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Total
Privacidad del cliente	Adicional	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Total
Cumplimiento normativo	Principal	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Total



SUPLEMENTO PARA EL SECTOR FINANCIERO

Impacto de Productos y Servicios				
Aspecto	Tipo	Código	Descripción	Verificación
Cartera de productos	Información	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Total
	Información	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Parcial
	Información	FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.	Parcial
	Información	FS4	Proceso (s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	Total
	Información	FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Total
	Indicador	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector.	Total
	Indicador	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Total
	Indicador	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Total
Auditoria	Indicador	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Total
Activismo Accionarial	Indicador	FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Total
	Indicador	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Total
	Indicador	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Total
Comunidad	Indicador	FS13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	Total
	Indicador	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Total
Etiquetado de productos y servicios	Información	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros.	Total
	Indicador	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Total

**TIPOS DE VERIFICACIÓN EFECTUADA:**

- **Verificación Total:** Verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Ibercaja y fuentes de información externa.
- **Verificación parcial:** No se han podido verificar todos los aspectos asociados al indicador que establece el GRI versión G3, pero se ofrece una parte de la información y para ésta se ha realizado la verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Ibercaja y fuentes de información externa.
- **No disponible:** Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
- **No aplica:** En base a los principios del GRI versión G3 y a la actividad de Ibercaja, la información asociada a este indicador no es de aplicación.



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **IBERCAJA BANCO, S.A.** ha presentado su memoria "INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DEL GRUPO IBERCAJA" (2014) a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 01 de mayo 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque IBERCAJA BANCO, S.A. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 15 de abril 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.