

# 2014

INFORME  
INTEGRADO

**Popular**



INFORME  
INTEGRADO  
**2014**

**Popular**



# ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| Carta del Presidente  | 7         |
| Banco Popular en cifras                                     | 8         |
| Premios y reconocimientos                                   | 10        |
| Cumplimiento de retos 2014                                  | 12        |
| Retos 2015  | 13        |
| <b>1. Grupo Banco Popular</b>                               | <b>14</b> |
| 1.1. Visión, misión y valores                               | 14        |
| 1.2. Estructura   | 15        |
| 1.3. La acción de Banco Popular                             | 19        |
| 1.4. Nuestro entorno de actuación                           | 22        |
| 1.5. Posicionamiento en el sector financiero                | 28        |
| <b>2. Gobierno Corporativo</b>                              | <b>30</b> |
| 2.1. Órganos y mecanismos de gobierno corporativo           | 30        |
| 2.2. Principios de actuación                                | 36        |
| 2.3. Buenas prácticas de gobierno corporativo               | 37        |
| 2.4. Sistemas de cumplimiento y control                     | 39        |
| <b>3. Modelo de negocio</b>                                 | <b>44</b> |
| 3.1. Modelo de negocio único y diferenciador                | 44        |
| 3.2. Creación de valor compartido                           | 51        |
| <b>4. Líneas estratégicas y desempeño</b>                   | <b>58</b> |
| 4.1. Análisis de materialidad                               | 58        |
| 4.2. Modelo de gestión del riesgo                           | 60        |
| 4.3. Nuestra estrategia de negocio                          | 63        |
| <b>5. Grupo Banco Popular de cara al futuro</b>             | <b>74</b> |
| 5.1. Evolución del sistema financiero español               | 74        |
| 5.2. Banco Popular: visión de futuro                        | 76        |
| <b>6. Acerca del Informe</b>                                | <b>78</b> |
| 6.1. Descripción del alcance                                | 78        |
| 6.2. Principios y orientaciones del Informe                 | 78        |
| 6.3. Integración del principio de materialidad según GRI G4 | 80        |
| 6.4. Integración de contenidos de IIRC                      | 82        |
| 6.5. Integración de contenidos del Pacto Mundial            | 83        |
| <b>ANEXOS</b>   |           |
| ■ Anexo 1. Dimensión económica                              | 84        |
| ■ Anexo 2. Dimensión social                                 | 110       |
| ■ Anexo 3. Dimensión medioambiental                         | 134       |
| ■ Anexo 4. Tablas de <i>Global Reporting Initiative</i>     | 142       |
| ■ Anexo 5. Informe de verificación                          | 152       |



CARTA  
DEL PRESIDENTE

Por segundo año consecutivo me complace presentar el Informe Integrado de Popular, reporting corporativo que pone en valor nuestro modelo de negocio y nuestro sistema de gobierno corporativo, ambos elementos que marcan el desempeño económico, social y medioambiental de nuestro Grupo. El presente Informe plasma los logros que Popular ha alcanzado a lo largo del año gracias al aprendizaje y al esfuerzo desempeñado en su día a día, así como las aspiraciones que mantenemos en el futuro. Da muestra de que hemos sabido superar los retos planteados, potenciando nuestras fortalezas y siendo fieles a los valores que Popular representa.

Desde que en 1926 comenzara la actividad de Banco Popular en España, su propósito ha sido trabajar por y para sus clientes, aportando soluciones ajustadas a cada una de sus necesidades. Confiamos con firmeza en que podremos seguir siendo el banco de los clientes que requieren un trato individual y especializado, gracias a que nuestro modelo de negocio les sitúa como eje principal de nuestras actuaciones. Ponemos cada día toda nuestra organización a disposición de este empeño, hecho que ha permitido convertirnos en el banco referente para las PYMEs en España.

Por tercer año consecutivo Popular es líder en préstamos ICO, con una cuota de mercado que alcanza el 20,96% y supone 4.500 millones de euros, cantidad que se incluye en los más de 31.000 millones de euros de financiación vigente concedida a las pequeñas y medianas empresas. Este hecho es de gran trascendencia puesto que en España el 99,9% de las empresas son PYMEs: empresarios y emprendedores asumen un papel fundamental en el progreso socioeconómico español como principal fuerza laboral y productiva del país.

Conscientes del impacto que el desarrollo de nuestra actividad genera en el entorno, en 2014, hemos llevado a cabo un estudio sobre la evaluación del impacto de Popular en el conjunto de la sociedad española, tanto en términos de generación de riqueza y empleo como de aportación tributaria. Con información de 2013, el estudio concluye que la aportación de Popular a la economía española ascendió a más de 4.120 millones de euros en términos del PIB, contribuyó con más de 27.000 millones de euros a la financiación de nuestros clientes y apoyó directa e indirectamente el empleo de casi 656.000 personas.

De este modo, Popular ha demostrado tener un modelo de negocio diferenciado, comprometido con su entorno y con el futuro. Bajo esas premisas y de acuerdo con los retos fijados el año anterior respecto a la internacionalización de la Entidad, Popular ha cumplido sus objetivos de diversificación. La alianza con el banco mexicano BX+ mediante la adquisición del 25% de su capital social afianza nuestra posición en el país americano y expande nuestro modelo de negocio centrado en PYMEs. Actualmente, la presencia de Popular ha trascendido hasta casi una veintena de países y nuestro objetivo es seguir aprovechando las oportunidades de diversificación y especialización de nuestro negocio.

La consecución de estos logros no habría sido posible sin una equilibrada gestión de nuestro capital financiero, humano, intelectual e industrial. Una arraigada cultura corporativa, donde el respeto, el compromiso y el cumplimiento van de la mano del crecimiento económico, es clave para compaginar nuestra actividad con la renovada adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, cuyas directrices marcan principios de actuación a los que no renunciamos ni renunciaremos.

Ha finalizado un año en el que las perspectivas de mejora económica en España finalmente se han convertido en hechos, aunque con menor intensidad de la que habría sido deseable. El esfuerzo demandado durante los años pasados muestra ahora los primeros resultados, si bien no significa que podamos sosegar nuestro empeño. Al contrario, es necesario intensificarlo para garantizar así una favorable evolución en la economía y en el sector financiero, de manera responsable y sostenible.

Popular mantiene que con el esfuerzo de todos superaremos los desafíos que están por venir. Afrontamos el nuevo ejercicio asumiendo nuestro reto principal: continuar armonizando el éxito empresarial con una actuación respetuosa y comprometida con el entorno. Avanzamos con paso firme hacia 2015, con el respaldo de una estructura empresarial que sabe adaptarse a un entorno cambiante y la confianza que nos otorgan los éxitos alcanzados.

Ángel Ron  
Presidente

## BANCO POPULAR EN CIFRAS

|                             |                               |                                 |                          |
|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------|
| Activos totales gestionados | Resultados antes de impuestos | Resultados antes de provisiones | Valor económico generado |
| <b>179.170.945</b>          | <b>372.991</b>                | <b>2.005.218</b>                | <b>4.322.085</b>         |
| Miles de euros              | Miles de euros                | Miles de euros                  | Miles de euros           |

| Datos en miles de euros   | 31.12.2014  | 31.12.2013 <sup>(*)</sup> | VAR. % |
|---|-------------|---------------------------|--------|
| <b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>  |             |                           |        |
| <b>VOLUMEN DE NEGOCIO</b>   |             |                           |        |
| Activos totales gestionados                                       | 179.170.945 | 162.662.713               | 10,1   |
| Activos totales en balance  | 161.456.478 | 146.709.478               | 10,1   |
| Fondos propios  | 12.783.396  | 11.774.471                | 8,6    |
| Recursos de clientes  | 82.904.641  | 85.237.046                | (2,7)  |
| Créditos a la clientela - bruto -                                 | 108.379.386 | 109.017.430               | (0,6)  |
| <b>SOLVENCIA</b>  |             |                           |        |
| Ratio total de capital (%)  | 11,96       | 11,61                     |        |
| Tier 1 (%)  | 11,51       | 11,18                     |        |
| Ratio CET 1 (%)   | 11,51       | 11,18                     |        |
| Apalancamiento Basilea III <i>fully loaded</i> (%) <sup>(1)</sup> | 5,54        | 6,08                      |        |
| <b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>   |             |                           |        |
| Riesgos totales   | 146.378.216 | 147.466.231               | (0,7)  |
| Deudores morosos  | 20.172.032  | 21.216.003                | (4,9)  |
| Provisiones para insolvencias                                     | 8.357.863   | 8.525.999                 | (2,0)  |
| Ratio de morosidad (%)  | 13,78       | 14,39                     |        |
| Ratio de cobertura de morosos sin amortizados (%)                 | 41,43       | 40,19                     |        |
| Ratio de cobertura con garantías (%) <sup>(2)</sup>               | 99,62       | 99,21                     |        |
| <b>RESULTADOS</b>   |             |                           |        |
| Margen de intereses   | 2.331.391   | 2.411.465                 | (3,3)  |
| Margen bruto  | 3.876.033   | 3.551.251                 | 9,1    |
| Margen típico de explotación -Resultado antes de provisiones-     | 2.005.218   | 1.828.070                 | 9,7    |
| Resultado antes de impuestos                                      | 372.991     | 353.937                   | 5,4    |
| Resultado atribuido a la entidad dominante                        | 330.415     | 251.543                   | 31,4   |
| <b>RENTABILIDAD Y EFICIENCIA</b>                                  |             |                           |        |
| RORWA (%)   | 0,40        | 0,37                      |        |
| ROA (%)   | 0,21        | 0,17                      |        |
| ROE (%)   | 2,62        | 2,30                      |        |
| Eficiencia operativa (%)  | 44,54       | 44,28                     |        |
| <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>                                       |             |                           |        |
| Número de Consejeros  | 15          | 17                        | (12)   |
| Consejeros Ejecutivos (%)   | 20          | 18                        |        |
| Consejeros Dominicales (%)  | 47          | 47                        |        |
| Consejeros Independientes (%)                                     | 33          | 29                        |        |
| Mujeres en Consejo de Administración (%)                          | 20          | 18                        |        |

\* A partir de 01.01.2014, como consecuencia de la entrada en vigor de la NIIF 11, a las sociedades multigrupo se les aplica la consolidación por el método de la participación. A efectos comparativos, se ha aplicado este criterio a la información referida al ejercicio 2013.

(1) Ratio de apalancamiento Basilea III, *fully loaded* según CRR.

(2) Ratio de cobertura sobre el riesgo incluyendo el valor de las garantías después de aplicar los descuentos definidos en el Anexo IX de la Circular 4/2004 de Banco de España.

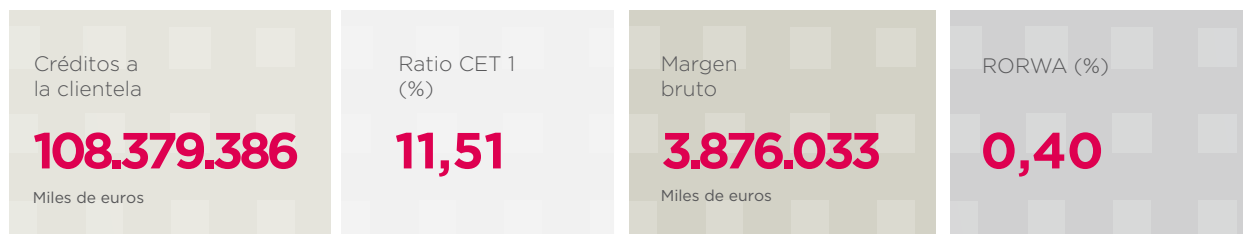
(3) El cálculo incluye los títulos derivados de las obligaciones necesariamente convertibles.

(4) Se incluyen 36.111 miles de títulos de obligaciones necesariamente convertibles en noviembre 2015 y 4.006 convertibles en diciembre 2014.

(5) Cálculo realizado con número medio de acciones diluidas.

(6) El descenso en la cifra de clientes ha sido ocasionado por los cambios estructurales acaecidos en el Grupo en 2014 cuya ejecución ha provocado el desarrollo de determinados ajustes contables. Entre ellos, destacan la eliminación de clientes por criterios de inactividad o la no consideración de clientes exclusivos de Targobank ni de aquellos pertenecientes a bancopopular-e.





| Datos en miles de euros   | 31.12.2014 | 31.12.2013 <sup>(7)</sup> | VAR. % |
|---|------------|---------------------------|--------|
| <b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>  |            |                           |        |
| <b>ACCIONISTAS</b>  |            |                           |        |
| Número de accionistas   | 272.237    | 265.060                   | 2,7    |
| Capitalización bursátil <sup>(3)</sup>                            | 8.906.088  | 9.296.310                 | (4,2)  |
| Número de acciones diluidas <sup>(4)</sup>                        | 2.140.887  | 2.120.025                 | 1,0    |
| Beneficio por acción (euros) <sup>(4) (5)</sup>                   | 0,157      | 0,137                     | 14,7   |
| Valor contable por acción (euros)                                 | 5,97       | 5,94                      | 0,5    |
| Precio/Beneficio (anualizado)                                     | 26,47      | 32,04                     |        |
| Precio/Valor contable   | 0,70       | 0,74                      |        |
| <b>CLIENTES</b>   |            |                           |        |
| Número de clientes <sup>(6)</sup>                                 | 5.515.122  | 7.104.790                 | (22,4) |
| Índice global de satisfacción <sup>(7)</sup>                      | 9          | 8,9                       |        |
| Cuota de mercado de crédito (%)                                   | 7,43       | 7,33                      |        |
| Cuota de mercado de empresas (%)                                  | 11,95      | 11,57                     |        |
| <b>PROVEEDORES</b>  |            |                           |        |
| Nuevos proveedores evaluados con criterios ASG (%) <sup>(8)</sup> | 100        | 100                       |        |
| Índice de satisfacción de proveedores                             | 8,4        | 8,3                       |        |
| <b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>   |            |                           |        |
| <b>EMPLEADOS</b>  |            |                           |        |
| Número de empleados <sup>(9)</sup>                                | 15.321     | 15.613                    | (1,9)  |
| Mujeres en plantilla (%) <sup>(9)</sup>                           | 37         | 37                        |        |
| Mujeres directivas (%) <sup>(10)</sup>                            | 18         | 18                        |        |
| Número de empleados promocionados <sup>(10)</sup>                 | 1.242      | 1.000                     | 24,2   |
| Horas de formación por empleado <sup>(9)</sup>                    | 28,15      | 17,92                     | 57,1   |
| Índice de rotación (%) <sup>(10)</sup>                            | 1,25       | 1,6                       |        |
| Índice de absentismo-Indicador GRI G4-LA6                         | 2,96       | 2,73                      |        |
| Inversión <i>Plan Concilia</i>                                    | 3.374      | 3.200                     | 5,4    |
| <b>COMPROMISO CON LA SOCIEDAD</b>                                 |            |                           |        |
| Inversión social  | 8.505      | 5.489                     | 54,9   |
| Valor económico generado-Indicador GRI G4-EC1 <sup>(10)</sup>     | 4.322.085  | 4.513.271                 | (4,2)  |
| <b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>  |            |                           |        |
| <b>GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>                                     |            |                           |        |
| Consumo electricidad (Gj/empleado)                                | 21,9       | 22,2                      | (1,4)  |
| Consumo papel (toneladas/empleado)                                | 0,10       | 0,10                      | -      |
| Consumo agua (m <sup>3</sup> /empleado)                           | 9,3        | 19,2                      | (51,6) |
| CO <sub>2</sub> emitido (toneladas/empleado)                      | 0,91       | 1,06                      | (14,2) |
| <b>COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL</b>                                  |            |                           |        |
| Inversión medioambiental  | 7,58       | 8,98                      | (15,6) |

(7) La nota que se publica es el promedio de las notas correspondientes a las valoraciones obtenidas en encuestas telefónicas realizadas por Banca Electrónica/Telefónica, Medios de Pago y bancopopular-e. La escala utilizada para evaluar este dato comprende valores que van del 1 al 10.

(8) ASG: Ambientales, Sociales y de Gobierno

(9) El alcance de este dato es *empleados en el Grupo*. Para más información sobre el alcance dirigirse al Anexo 2. Dimensión social.

(10) El alcance de este dato es *empleados en España*. Para más información sobre el alcance dirigirse al Anexo 2. Dimensión social.

NOTA: Para ampliar información sobre resultados, consultar Informe Anual 2014.

**5º** grupo bancario en España por capitalización (\*)

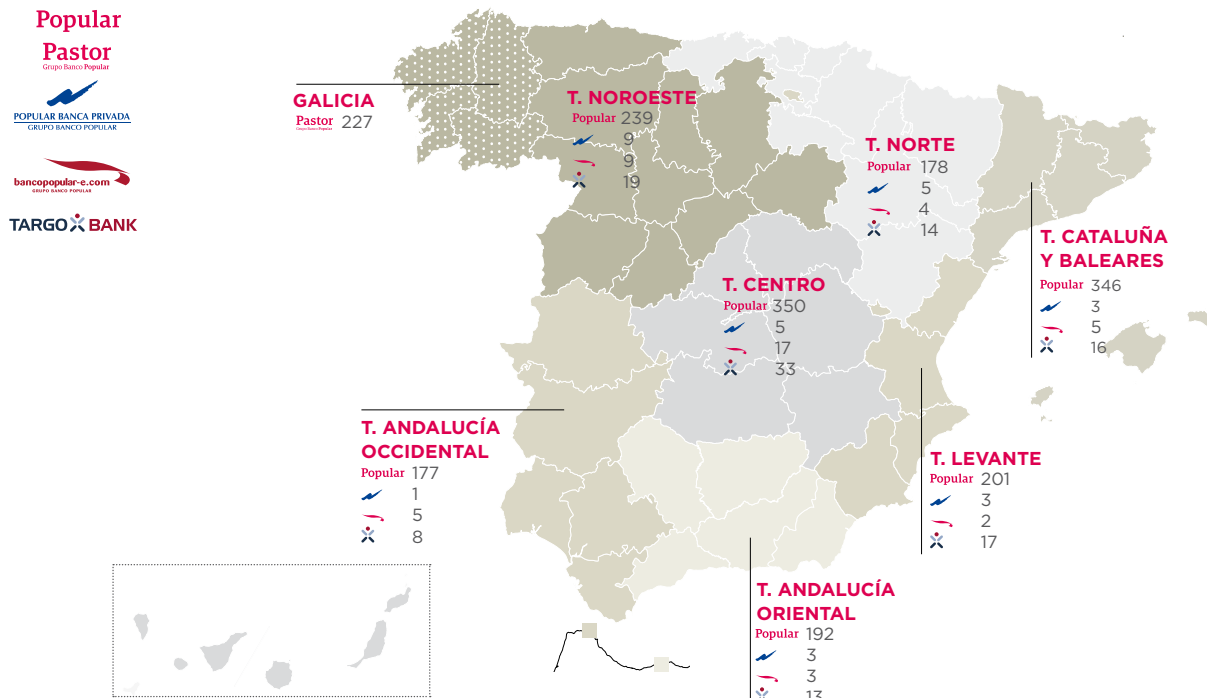
(\*) Con base en la capitalización media bursátil durante 2014, 10.168 millones de euros

**1** banco matriz  
Banco Popular Español

**7** bancos  
Banco Pastor  
Popular Banca Privada  
Banco Popular Portugal  
Totalbank (Florida)  
bancopopular-e (49%)\*  
Targobank (50%)\*  
Ve por Más (25%)\*

(\*) Porcentaje de participación

Presencia nacional de Grupo Banco Popular – 2014



- La división de las distintas Direcciones Territoriales aplica, únicamente, a las oficinas de Banco Popular. Esa misma división se ha utilizado para el resto de entidades, si bien sus oficinas no tienen dependencia de la Dirección Territorial en la que se encuadran.
- Todas las oficinas de Banco Pastor se ubican, exclusivamente, en la Comunidad Autónoma de Galicia.
- Canarias pertenece a la Territorial Centro; Ceuta y Melilla pertenecen a Andalucía Occidental y Andalucía Oriental respectivamente.
- El mapa muestra la totalidad de sucursales que tienen en España Targobank, entidad participada por Banco Popular al 50%, y bancopopular-e, participada al 49%.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- Banco Popular, reconocida como “Mejor entidad financiera”** en la XXI edición de los galardones Euro de Oro 2013, otorgado por AUSBANC Empresas.
- Banco Popular, premio “Mejor Empresa”** por favorecer la igualdad y por su política de empresa en favor de la mujer, otorgado en la segunda edición de los Premios Radio.
- Renovación del distintivo “Igualdad en la Empresa”**, otorgado en 2010 por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, por el que se reconoce el compromiso de Banco Popular con la igualdad de género.
- Allianz Popular, elegida “Mejor gestora española mediana”** en los Premios European Funds Trophy 2014, organizados por la compañía europea de análisis de fondos de inversión Fundclass, junto con los diarios *La Stampa*, *Le Jeudi*, *Tageblatt*, *LCI* y *El País*.



**15.321**

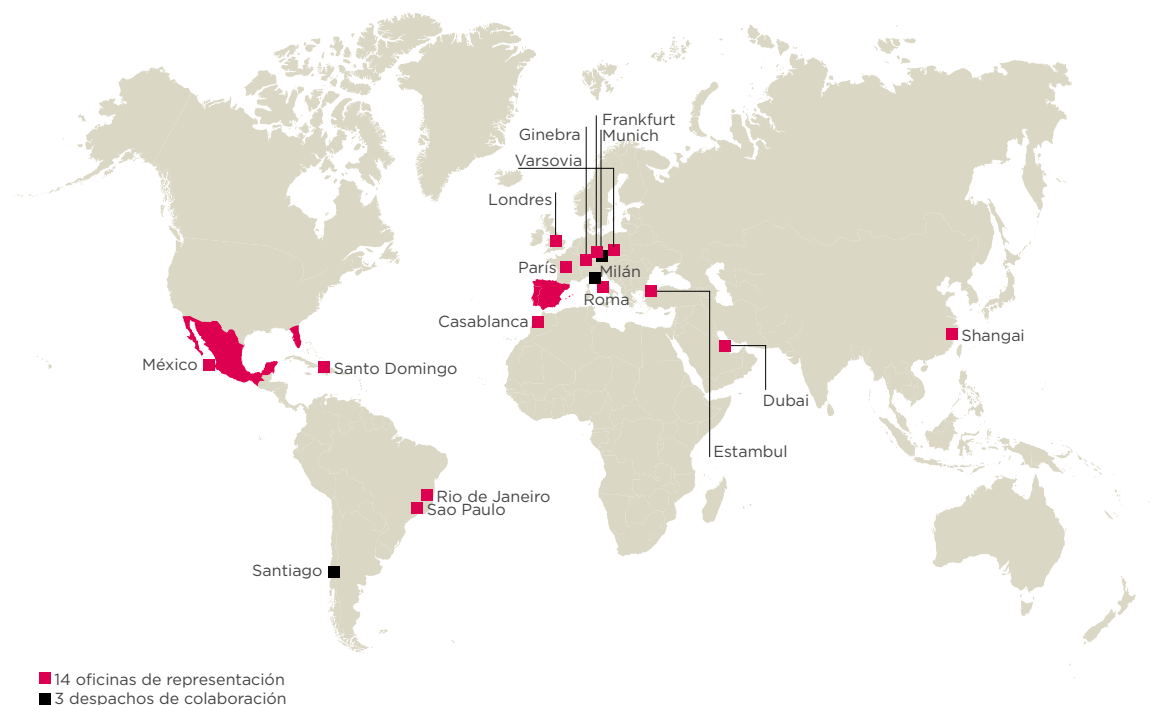
empleados  
13.501 en España  
1.820 en el extranjero

**5,5** millones  
de clientes en 16 países:  
Europa, Asia,  
América y África

**2.140**

oficinas<sup>(\*)</sup>  
1.946 en España  
194 en el extranjero

Presencia internacional de Grupo Banco Popular - 2014



(\*) Esta cifra no incluye la totalidad de sucursales que tienen en España Targobank (120) - entidad participada por Banco Popular al 50% - y bancopular-e (45) - entidad participada al 49% -.

- **Ángel Ron, “Premio Victoriano Reinoso al empresario gallego del 2013”**, concedido por la Asociación de Empresarios Gallegos en Madrid (AEGAMA). El premio reconoce al Presidente de Banco Popular como uno de los personajes más importantes e influyentes del panorama empresarial español.
- **Rui Semedo, Presidente de Banco Popular Portugal, distinguido como “Personalidad del año”** en los Premios 2013 *Human Resources Portugal*, otorgados por la revista *HR Portugal*. Dicha revista también ha destacado a la entidad como la empresa con las mejores prácticas en comunicación interna.
- **Banco Popular Portugal, premio “Excelencia en el Trabajo”** en la categoría “Gran empresa con más de 1.000 empleados” otorgado por Heidrick&Struggles en colaboración con el Diario Económico y La Universidad INDEG - ISCTE.
- **Banco Popular Portugal, elegida “Mejor Empresa para Trabajar ”** en la categoría de “Movilización para la Participación”, por la revista “Exame” y la consultora Accenture.



# CUMPLIMIENTO DE RETOS 2014

|               | RETOS 2014  | DESCRIPCIÓN CUALITATIVA  |
|---------------|---|--|
| ESTRUCTURALES | Incorporación de nuevos requerimientos de reguladores externos  | Se han incorporado los requerimientos de los reguladores externos, siendo especialmente relevantes aquellos relacionados con la adaptación al Mecanismo Único de Supervisión del Banco Central Europeo.  |
|               | Desarrollo de alianzas estratégicas que potencien el desarrollo del negocio   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Culminación de la alianza con BX+ con la adquisición del 24,9% del grupo financiero mexicano, la entrada de Antonio del Valle en el Consejo de Administración de Banco Popular y el compromiso de apertura de 50 sucursales en México durante los próximos dos años.</li> <li>■ Adquisición del negocio minorista y de tarjetas de Citibank en España.</li> <li>■ Creación del nuevo bancopopular-e como titular del negocio de emisión de tarjetas, incluido el adquirido a Citibank, y venta del 51% de la sociedad a Vårde Partners.</li> <li>■ Adquisición del 100% de Popular Banca Privada tras ejecutar la opción de compra que tenía sobre el 40% del capital social de la entidad al Grupo Dexia.</li> </ul> |
|               | Profundización en la política de acercamiento al accionista e inversor  | Se ha aprobado el <i>Plan de acción RC-Accionistas 2014-2016</i> , por el que se establecen las iniciativas a desarrollar para continuar avanzando en la gestión de uno de los principales grupos de interés de la Entidad. Asimismo, se ha inaugurado el "Club del Accionista", espacio online donde los accionistas pueden acceder a excelentes ventajas relacionadas con la cultura, el ocio, el hogar y la salud, entre otras, así como a una oferta financiera con condiciones preferentes.   |
|               | Implantación de un Sistema de Reporting Integral de Responsabilidad Corporativa   | El nuevo Sistema de Información de RC (SI-RC) permite centralizar toda la información relativa al desempeño económico/buen gobierno, social y ambiental de la Entidad, así como medir regularmente los avances alcanzados respecto a los indicadores claves de desempeño definidos.  |
| ECONÓMICOS    | Mantenimiento de un balance saneado: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fortaleza en capital</li> <li>■ Control de la morosidad y solidez de sus coberturas</li> <li>■ Estabilidad en liquidez</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prudencia en la política de retención de beneficios, mediante la realización de <i>scrip dividend</i> y la asignación del capital del Grupo.</li> <li>■ Uso íntegro de los resultados extraordinarios para la realización de provisiones.</li> <li>■ Segmentación y optimización del marco de gestión de riesgos, orientados a minimizar la morosidad. Adaptación de procedimientos y procesos a los cambios normativos sobre insolvencia.</li> <li>■ Mantenimiento de la ratio de créditos sobre depósitos alrededor del 110% y de un perfil conservador en los vencimientos del pasivo, manteniendo colchones de liquidez suficientes para afrontar periodos de estrés.</li> </ul>                                  |
|               | Adaptación de la oferta comercial a clientes particulares a las nuevas condiciones del entorno  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Creación de "Óptima", nueva área dirigida a clientes con rentas altas que cuenta con un servicio de asesoramiento profesional y un espacio exclusivo en sucursales.</li> <li>■ Firma de 158 acuerdos, un 13% más que en 2013, con diversas agrupaciones de particulares y profesionales, a los que se ofrecen condiciones especiales.</li> <li>■ Desarrollo de productos y servicios dirigidos a atender las necesidades reales de particulares y familias.</li> </ul>  |
|               | Profundización en la personalización financiera para PYMEs y autónomos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mantenimiento del liderazgo en financiación de empresas con fondos ICO.</li> <li>■ Ampliación a 39 Centros de Empresa, uno por cada Dirección Regional, y 180 gestores en sucursales especializados en la atención de PYMEs y autónomos.</li> <li>■ Establecimiento de las bases para la definición de una línea de microcréditos dirigida a promover el emprendimiento y autoempleo entre colectivos en riesgo de exclusión.</li> </ul>  |
|               | Potenciación de productos de Inversión Socialmente Responsable en la cartera de la Entidad  | Se han establecido las bases para la creación de un nuevo producto de Inversión Socialmente Responsable que se comercializará a partir del primer trimestre de 2015.   |
|               | Seguimiento de la inclusión de criterios de Inversión Socialmente Responsable en el Plan de Pensiones de Empleados  | A partir de 2014, las inversiones realizadas en la cartera del Plan de Pensiones de empleados del Banco se gestionan conforme a criterios de exclusión y valorativos más exigentes, lo que supone que, además de los estrictamente financieros, se tienen también en cuenta criterios ambientales, sociales y de buen gobierno, tanto en la renta fija como variable de la cartera.  |
|               | Minimización del riesgo de la cadena de suministro de Banco Popular en España   | Se han establecido las bases del Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro, como una de las acciones contempladas en el <i>Plan de Gestión de Proveedores 2014-2016</i> . El Modelo establece la metodología para la gestión de la cadena de suministro en base a la clasificación de los proveedores por su perfil de riesgo, atendiendo a criterios económicos/buen gobierno, sociales y ambientales.  |
| SOCIALES      | Adecuación de la política retributiva del Banco a las directrices ESMA  | Incorporación en la política de retribución variable del Banco de criterios y marcadores vinculados a la calidad que garantizan la protección del cliente y sus necesidades en el proceso de venta de productos y servicios de inversión, dando cumplimiento a los requerimientos de las Directrices ESMA.   |
|               | Desarrollo del <i>Plan de Formación Transversal de Responsabilidad Corporativa 2014-2016</i>  | Se ha renovado dicho Plan para el periodo 2014-2016 con el fin de que todo su capital humano, incluidos los Consejeros, esté formado sobre el contenido y los avances del Plan Director de RC <i>Horizonte 2020</i> , involucrándose y siendo parte activa de su desarrollo.   |
|               | Impulso de la inclusión de colectivos en riesgo de exclusión en el mercado laboral  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Desarrollo de la tercera edición de Planes y Proyectos Impulso.</li> <li>■ Apoyo a la inclusión laboral de colectivos en riesgo de exclusión a través de microcréditos: Paraguay, Guatemala y República Democrática del Congo.</li> </ul>   |
|               | Promoción de la formación de colectivos en riesgo de exclusión  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Formación en educación financiera a colectivos con bajo nivel de bancarización.</li> <li>■ Incremento en un 9% en las bonificaciones del Programa de Créditos a la Excelencia Académica.</li> </ul>   |
| AMBIENTALES   | Implantación de las acciones fijadas en el primer periodo del <i>Plan de Ecoeficiencia</i>  | Se han activado la totalidad de las acciones establecidas para el ejercicio en el <i>Plan de Ecoeficiencia</i> , cumpliéndose los objetivos, plazos e inversiones previstas para cada una de ellas.  |
|               | Compensación de las emisiones directas derivadas de la actividad de Banco Popular en España   | Por segundo año consecutivo, Banco Popular ha compensado el 100% de las emisiones directas de CO <sub>2</sub> generadas por su actividad en España.  |

# RETOS 2015

|  | RETOS 2015  | FECHA PREVISTA                                  | VINCULACIÓN CON LÍNEA ESTRATÉGICA   |
|--|---|---|---|
| ESTRUCTURALES  | Incorporación de nuevos requerimientos de reguladores externos  | 2015-2017                                       | <b>1</b> Primar el Buen Gobierno y el cumplimiento normativo  |
|  | Inclusión de criterios ASG en la política retributiva del Consejo de Administración y Alta Dirección  | 2015  |   |
|  | Desarrollo de alianzas estratégicas que potencien el desarrollo del negocio   | 2015  | <b>6</b> Aprovechar las oportunidades de la diversificación y especialización                             |
|  | Profundización en la política de acercamiento al accionista e inversor  | 2015-2016                                       | <b>9</b> Fomentar la creación de valor compartido   |
| ECONÓMICOS   | Mantenimiento de un balance saneado: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortaleza en capital</li> <li>Control de la morosidad y solidez de sus coberturas</li> <li>Estabilidad en liquidez</li> </ul> | 2015  | <b>2</b> Potenciar la fortaleza financiera  |
|  | Adaptación de la oferta comercial de clientes particulares a las nuevas condiciones del entorno   | 2015-2016                                       | <b>3</b> Ser un banco de clientes<br><b>5</b> Potenciar el negocio con clientes particulares y familias   |
|  | Profundización en la personalización financiera para PYMEs y autónomos  | 2015-2016                                       | <b>3</b> Ser un banco de clientes<br><b>4</b> Seguir siendo el banco de referencia para PYMES y autónomos |
|  | Potenciación de productos de Inversión Socialmente Responsable en la cartera de la Entidad  | 2015  | <b>7</b> Asegurar el desarrollo responsable de la actividad   |
|  | Definición de la política de inversión y financiación bajo criterios ASG  | 2015-2016                                       |   |
|  | Minimización del riesgo de la cadena de suministro de Banco Popular en España   | 2015-2016                                       |   |
|  | SOCIALES  | Actualización del Modelo de Gestión de Personas | 2015-2016   |
| Desarrollo del <i>Plan de Formación Transversal de Responsabilidad Corporativa 2014-2016</i> |   | 2015-2016                                       |   |
| Impulso del emprendimiento y la inclusión laboral de colectivos en riesgo de exclusión       |   | 2015  | <b>9</b> Fomentar la creación de valor compartido   |
| Promoción de la formación y la educación financiera de colectivos en riesgo de exclusión     |   | 2015  |   |
| AMBIENTALES  | Implantación de las acciones fijadas en el <i>Plan de Ecoeficiencia</i>   | 2015-2016                                       | <b>10</b> Promover el comportamiento ecoeficiente   |
|  | Compensación de las emisiones directas derivadas de la actividad de Banco Popular en España   | 2015  |   |

# 1. EL GRUPO BANCO POPULAR

Grupo Banco Popular, proveedor de productos y servicios financieros, es el quinto grupo bancario español por capitalización bursátil. Su modelo de negocio se centra en el mercado minorista, donde la banca comercial y, en especial la banca de empresas, suponen un gran peso en el margen de explotación.

Banco Popular canaliza su negocio a través de más de 2.000 sucursales en el territorio nacional, cerca de 200 en el extranjero, y casi 17.000 empleados, que forman parte fundamental de un modelo de negocio caracterizado por estar centrado en el cliente y prestar un servicio de alta calidad. De este modo, Banco Popular se ha consolidado desde hace décadas como la entidad de referencia para las PYMEs españolas.

## 1.1. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Banco Popular considera que las empresas son agentes principales en la transformación socioeconómica del entorno en el que operan, no solo por lo que hacen sino por cómo lo hacen. Desde ese punto de vista, se considera que las entidades financieras son parte importante de la dinamización económica española, debido a la función que desarrollan pero también a su modelo de negocio.

Sobre la base de este convencimiento y de su cultura corporativa, Banco Popular persigue ser un banco de clientes, especializado en PYMEs, capaz de aportar soluciones ajustadas a cada necesidad. Para llevar a cabo esta visión, considera que su misión es ser un grupo económico excelente, íntegro y responsable en la prestación de servicios financieros y en la creación de valor sostenible para el accionista.

Manteniendo su orientación hacia la calidad de servicio, la rentabilidad y la eficiencia, Banco Popular ejerce su actividad con el máximo respeto a los valores corporativos y principios de gestión que le permiten seguir contando con la confianza de sus grupos de interés. Grupo Banco Popular lo conforman Banco Popular, sus entidades filiales y el conjunto de grupos de interés que contribuyen a su progreso. Por ello, accionistas, clientes, empleados y proveedores son considerados parte integrante del mismo, influyendo en el desarrollo de la actividad bancaria como parte relevante de su estructura.

### Cultura corporativa de Grupo Banco Popular

#### VISIÓN

- Ser un banco de clientes, especializado en PYMEs, capaz de aportar soluciones ajustadas a cada necesidad.

#### MISIÓN

- Ser un grupo económico excelente, íntegro y responsable en la prestación de servicios financieros y en la creación de valor sostenible para el accionista.

#### VALORES

- Cercanía
- Integridad
- Calidad de servicio
- Rigor
- Compromiso
- Eficiencia

## 1.2. ESTRUCTURA

### 1.2.1. Estructura operativa: bancos y sociedades operativas

El Grupo está formado por un banco matriz (Banco Popular Español) y siete bancos, de los cuales cuatro operan en España (Banco Pastor, Popular Banca Privada, Targobank y bancopopular-e, estos dos últimos participados al 50% y 49% respectivamente), uno en Portugal (Banco Popular Portugal), uno en Estados Unidos (Totalbank) y otro en México (Ve por Más, en adelante también denominado BX+) participado al 25%.

A principios de 2014, Banco Popular ha ejecutado la opción de compra que tenía sobre el 40% del capital social de Popular Banca Privada. Con esta operación, Banco Popular pasa a gestionar el 100% del capital de esta entidad que se convierte en el único banco de altos patrimonios perteneciente a un grupo financiero español.

#### POPULAR COMPRA EL NEGOCIO MINORISTA Y DE TARJETAS DE CITIBANK EN ESPAÑA

Durante 2014, Banco Popular llevó a cabo la compra del negocio minorista y de tarjetas de Citi en España por un importe total de 238,5 millones de euros. Con esta operación Banco Popular ha adquirido una cartera de aproximadamente 1,2 millones de cuentas de clientes, 2.300 millones de euros en activos bajo gestión, 2.000 millones de euros en depósitos, más de 1,1 millones de tarjetas de las que se derivan 1.400 millones de euros en préstamos, 45 oficinas y aproximadamente 950 empleados.

Se trata de un negocio ampliamente diversificado en España, tanto a nivel geográfico como por tipo de cliente, que combina un modelo de ventas basado en la distribución directa y en la gestión activa de las relaciones con los clientes. Este acuerdo permitirá gestionar 5 millones de tarjetas y posicionar a Banco Popular en un segmento de alta rentabilidad como el 'revolving'.

Durante 2014, Banco Popular ha seguido desarrollando las acciones oportunas para aumentar su expansión internacional en el medio plazo. En ese sentido, destaca la consolidación de la alianza estratégica que ha llevado a cabo con el grupo financiero mexicano Ve Por más (BX+). Esta alianza ha culminado en 2014 con la adquisición del 24,9% del grupo financiero mexicano, la entrada en el Consejo de Administración de Banco Popular de Antonio del Valle y el compromiso de apertura de 50 sucursales en México durante los próximos dos años.

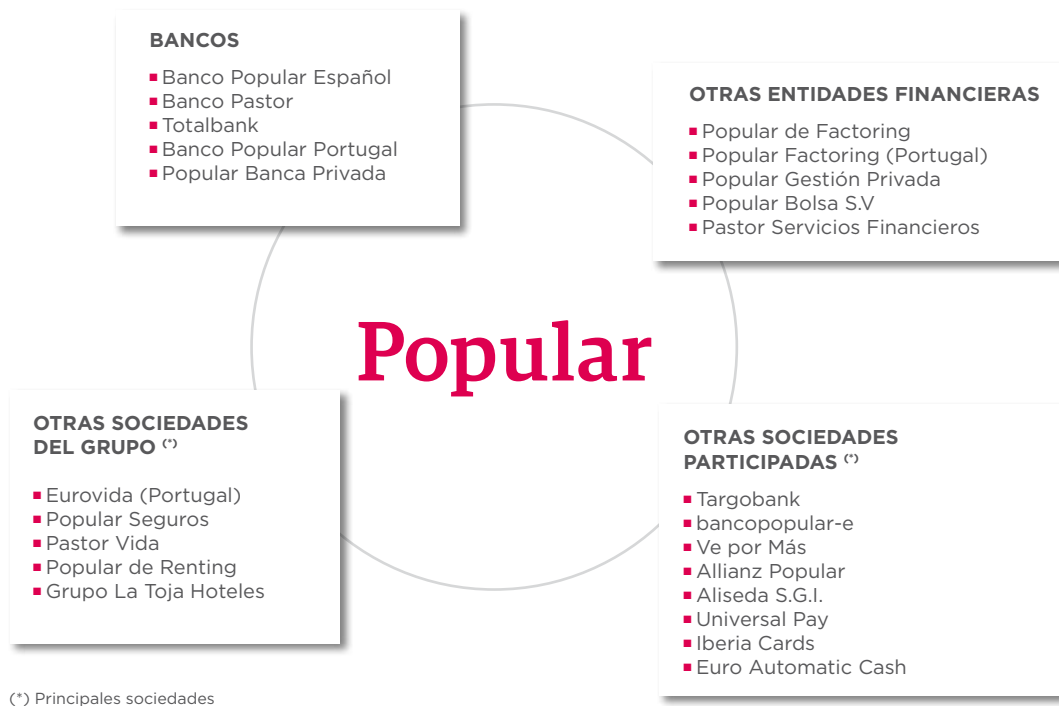
#### POPULAR REFUERZA SU MARCA

Durante 2014, se han sentado las bases para la evolución de la marca que, a partir de 2015, simplifica su nombre a Popular. La redefinición de su posicionamiento y la transformación de su identidad visual simbolizan un paso al frente, fortaleciendo la esencia del Banco y preparándolo para el futuro. Se trata de una identidad limpia, sencilla y directa, que presenta a la Entidad como un banco ágil, más flexible y más competitivo con un proyecto claro y a largo plazo. Por esta razón, se ha optado por una marca sin elementos añadidos, que refuerza la marca sin renunciar a la esencia del Banco.

El fortalecimiento de la marca significa un hito para el Banco y el punto de partida de la actualización de las web corporativas y la modernización de más de 2.000 sucursales situadas en España, donde Popular trasladará la cultura y el compromiso renovado de la compañía. La nueva marca se implantará de forma progresiva a lo largo de 2015.



Estructura del Grupo Banco Popular por entidades - 2014



## BANCOPOPULAR-E, JOINT VENTURE CON VÄRDE PARTNERS PARA POTENCIAR LOS MEDIOS DE PAGO

En diciembre 2014, Banco Popular ha cerrado la venta al estadounidense Värde Partners de un 51% de la participación de la sociedad bancopopular-e, titular de su negocio de emisión de tarjetas, incluido el adquirido a Citi. Con esta operación, Banco Popular ha obtenido unas plusvalías de 400 millones de euros, incluyendo la revalorización (\*) de la participación del 49% que conservará.

Värde Partners mantiene otros acuerdos con Banco Popular, al ser propietario del 51% de la gestión del negocio inmobiliario de Banco Popular junto a Kennedy Wilson. Tras este acuerdo formalizado en 2013, la gestión del negocio inmobiliario se realiza a través de una sociedad participada por Banco Popular, con control por parte de Värde Partners y Kennedy Wilson, quienes aportan su experiencia en la gestión de este tipo de activos.

### Alianzas estratégicas de Banco Popular - 2014

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <p><b>Culminación de la alianza con BX+</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adquisición del 24,9% del grupo mexicano</li> <li>■ Entrada de Antonio del Valle en el Consejo de Administración de Banco Popular</li> <li>■ Compromiso de apertura de 50 sucursales en México hasta 2016</li> </ul> | <p><b>Adquisición del negocio minorista y de tarjetas de Citibank en España</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestión de 5 millones de tarjetas</li> <li>■ Posicionamiento en un segmento de alta rentabilidad como el 'revolving'</li> </ul> | <p><b>Creación del nuevo bancopopular-e</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Titular del negocio de emisión de tarjetas, incluido el adquirido a Citibank.</li> <li>■ Venta del 51% de la sociedad a Värde Partners, generando plusvalías por 400 millones de euros.</li> </ul> | <p><b>Adquisición del 100% de Popular Banca Privada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Más de 5.300 clientes con altos patrimonios</li> <li>■ Amplia gama de productos, asesores expertos y red de sucursales específica</li> </ul> |
|---|--|---|---|



## 1.2.2. Estructura accionarial

A 31 de diciembre de 2014, el número de accionistas del Grupo ha alcanzado la cifra de 272.237, frente a los 265.060 accionistas del ejercicio 2013.

### Composición del accionariado – 2013/2014



|  |        |
|--|--------|
| Consejo de Administración residente    | 13,79% |
| Consejo de Administración no residente | 10,77% |
| Institucional residente                | 4,12%  |
| Institucional no residente             | 40,77% |
| Retail residente                       | 30,24% |
| Retail no residente                    | 0,31%  |

(1) La cifra del Consejo de Administración incluye el 4,120% del grupo de accionistas mexicanos representado por Antonio del Valle; 4,026% del Grupo Crédit Mutuel, representado por Alain Fradin; 3,452% del Grupo Allianz, representado por Vicente Tardío; y un 0,232% que se corresponde con la participación de diversas familias, representadas por varios Consejeros con carácter habitual.



|  |        |
|--|--------|
| Consejo de Administración residente    | 14,39% |
| Consejo de Administración no residente | 7,22%  |
| Institucional residente                | 2,52%  |
| Institucional no residente             | 45,04% |
| Retail residente                       | 29,65% |
| Retail no residente                    | 1,18%  |

(2) La cifra del Consejo de Administración incluye el 4,406% del Grupo Crédit Mutuel representado por Alain Fradin y un 0,69% que se corresponde con la participación de diversas familias, representadas por varios Consejeros con carácter habitual.

El Consejo de Administración del Banco controla 515,9 millones de acciones, el 24,69% del capital frente al 21,61% en el pasado ejercicio, incluyendo las acciones de propiedad directa o indirecta de los administradores y las representadas por éstos con carácter habitual. Por su parte, los accionistas que son a la vez empleados del Grupo son 10.011, suponiendo el 3,68% del total cuya participación agregada significa el 1% del capital.

### JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS: MÁXIMO EXPONENTE DE LA CERCANÍA CON LOS ACCIONISTAS

Banco Popular, consciente de la importancia de trasladar el valor de la Entidad a uno de sus grupos de interés prioritarios, mantiene canales de comunicación adecuados que favorecen el trato personalizado y la cercanía con sus accionistas.

El contacto directo con el accionista cobra su mayor representatividad en la celebración de la Junta General de Accionistas, donde se ofrece un servicio de atención personalizada desde el momento en que se convoca la misma. Además, en la web corporativa se puede acceder a toda la documentación relativa a los puntos propuestos del orden del día.

Junto a la atención presencial, telefónica y telemática, Banco Popular pone a disposición de los accionistas e inversores en la web corporativa un apartado específico con información relevante sobre el Grupo (información financiera, presentaciones e Informe del Accionista, entre otros...) donde se puede acceder on-line a la retransmisión tanto de los resultados trimestrales como de las Juntas de Accionistas.





## CLUB DEL ACCIONISTA

A finales de 2014, se inauguró el nuevo portal de Internet “Club del Accionista”, con el objetivo de ofrecer a los accionistas de Banco Popular un espacio exclusivo. A través de este Club, los accionistas pueden acceder a excelentes ventajas que les permitirán disponer de la mejor oferta cultural, atractivas promociones para su tiempo de ocio e interesantes condiciones en algunas de las principales compañías de salud, hogar, etc. Además, plantea una oferta de productos financieros con condiciones preferentes. El acceso se realiza desde la web corporativa del Grupo: [www.grupobancocopular.es](http://www.grupobancocopular.es), en el apartado “Accionistas e Inversores”, donde se pueden consultar las condiciones para pertenecer al Club.

### Accionistas minoristas

A través de la Oficina del Accionista, el Banco mantiene un trato personalizado, celebrando reuniones presenciales con accionistas y manteniendo un servicio de atención, tanto telefónico como a través de correo electrónico. Por medio de estos canales de comunicación, el accionista puede realizar consultas o recibir información sobre datos significativos del Grupo y de la acción de Banco Popular Español. Durante 2014, las preguntas más frecuentes de los accionistas han girado en torno a la evolución de la Entidad, así como a los dividendos.

### Accionistas institucionales

La Oficina de Relación con Inversores tiene como principal cometido canalizar la relación tanto con los inversores institucionales como con los analistas financieros. Es por tanto la responsable de generar confianza en la comunidad inversora a través del desarrollo de una correcta estrategia de comunicación. Para ello, está en continuo contacto con analistas financieros e inversores institucionales, tanto nacionales como internacionales.

Este contacto se materializa en conferencias, *road shows* y reuniones, potenciando el interés del mercado por el Banco y trasladando el *feedback* obtenido internamente. En 2014, se ha participado en 13 conferencias y 11 *road shows* en ciudades europeas y americanas. Además se han mantenido numerosas reuniones con más de 687 inversores y con los 44 analistas que cubren la acción de Banco Popular.

## TERCERA EDICIÓN DE PLANES Y PROYECTOS IMPULSO: DOS INICIATIVAS EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DIRIGIDAS A ACCIONISTAS

Durante 2014, el Banco ha llevado a cabo la tercera edición de Planes y Proyectos Impulso con el fin de avanzar en la gestión de las expectativas de su base de accionistas y, simultáneamente, contribuir a la integración sociolaboral de personas con capacidades diferentes.

A través de Planes Impulso se han financiado programas de formación articulados por Fundación Randstad cuyo fin es la integración laboral de personas con discapacidad, haciendo posible que diez accionistas del Banco, o sus familiares directos, mejorasen su capacitación y empleabilidad.

Mediante Proyectos Impulso se han financiado tres proyectos sociales, gestionados por entidades del tercer sector, que actúan a favor de la integración laboral de personas con discapacidad y que necesariamente han contado con la vinculación de un accionista del Banco. En la edición de 2014, las tres entidades ganadoras y sus respectivos proyectos han sido los siguientes:

- ADISLI - “Emplea-T: impulsando hacia el empleo público”.
- FUNDACIÓN SAN CEBRIÁN - “Caterinclusivo”.
- FAAM - “Formación como IMPULSO para la integración laboral de las personas con discapacidad”.

## 1.3. LA ACCIÓN DE BANCO POPULAR

### 1.3.1. Evolución de la acción de Banco Popular

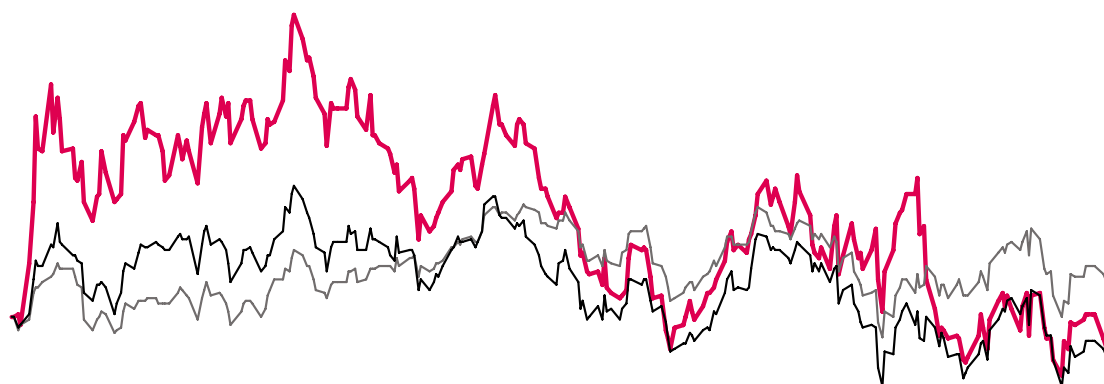
El año 2014 ha finalizado con balance mayoritariamente positivo en los índices de renta variable. A nivel geográfico, cabe destacar la revalorización de los índices americanos y, en especial, del S&P 500, que subía un 11,39%, marcando nuevo cierre anual máximo histórico. En Europa, el resultado era mixto. Así, Portugal y Grecia descienden de media un 28%, mientras que índices como el DAX alemán o el Ibex-35 finalizan en terreno positivo, con subidas del 2,65% y 3,66% respectivamente. Por su parte, los índices europeos Euro-Stoxx y Stoxx-50 ascienden un 1,2% y 2,9%.

Los factores que han afectado a los índices han sido numerosos, tanto de tipo geopolítico (brote de ébola, crisis en Ucrania), como macroeconómico (evolución en China, disparidad de crecimiento entre países de la zona euro) o producto de los anteriores (evolución precio petróleo, situación política en Grecia). Las decisiones del Banco Central Europeo también han incidido en los mercados y, en especial, la aplicación de herramientas de política monetaria tanto convencionales (movimientos en los tipos de interés), como no convencionales (TLTRO, puesta en marcha de nuevos programas de compra de deuda).

A nivel sectorial bancario europeo, cabe destacar la publicación de los resultados del AQR y test de estrés llevados a cabo con carácter previo al inicio del Mecanismo Único de Supervisión (MUS), en virtud del cual el Banco Central Europeo (BCE) ha asumido la responsabilidad de ser el supervisor bancario único desde el 4 de noviembre. El índice sectorial de la zona euro (SX7E) termina el año con una caída del 4,89%.

Respecto a la acción de Banco Popular, el balance anual ha sido negativo, con una caída del 5,13%, cotizando a cierre de año a 4,16 euros por acción.

Evolución del precio de la acción de Banco Popular vs. el resto de bancos españoles - 2013/2014



31.12.13

31.12.14

■ Banco Popular ■ Ibex35 ■ EuroStoxx Banks

A lo largo de 2014, se han producido diversos eventos que han incidido en el capital, tal y como se muestra en la tabla que se expone a continuación.

#### Capital Social - 2014

| FECHA <sup>(1)</sup> | OPERACIÓN                           |             | CAPITAL SOCIAL       |
|----------------------|-------------------------------------|-------------|----------------------|
|                      | Tipo                                | Nº acciones | Nº acciones          |
| <b>31/12/13</b>      |                                     |             | <b>1.896.551.960</b> |
| 23/01/14             | Conversión bonos (BSOC IV/2012)     | 3.977.723   | 1.900.529.683        |
| 27/01/14             | Conversión bonos (BSOC I/2012)      | 158.892.388 | 2.059.422.071        |
| 26/02/14             | 1er Dividendo con cargo a 2013      | 14.399.623  | 2.073.821.694        |
| 20/03/14             | Conversión de bonos (BSOC II/2012)  | 66.513      | 2.073.888.207        |
| 08/05/14             | Conversión de bonos (BSOC III/2012) | 15.916.745  | 2.089.804.952        |
| 24/06/14             | Conversión de bonos (BSOC II/2012)  | 30.005      | 2.089.834.957        |
| 22/07/14             | Conversión de bonos (BSOC IV/2012)  | 3.162.555   | 2.092.997.512        |
| 31/07/14             | 1er Dividendo con cargo a 2014      | 3.378.856   | 2.096.376.368        |
| 25/09/14             | Conversión de bonos (BSOC II/2012)  | 21.169      | 2.096.397.537        |
| 17/10/14             | 2º Dividendo con cargo a 2014       | 4.308.921   | 2.100.706.458        |
| 12/12/14             | Conversión de bonos (BSOC II/2012)  | 62.518      | 2.100.768.976        |
| <b>31/12/14</b>      |                                     |             | <b>2.100.768.976</b> |

(1) Fecha de inscripción de las acciones.

## Dividendos

El Consejo de Administración de Banco Popular ha acordado, durante 2014, el reparto de los siguientes dividendos, bajo el programa "Un dividendo a su medida". Su detalle se presenta a continuación:

#### Dividendos con cargo a 2013 (importes en euros)

| TIPO | FECHA PAGO | FECHA EXCUPÓN | ECUACIÓN CANJE | IMPORTE BRUTO | IMPORTE NETO |
|------|------------|---------------|----------------|---------------|--------------|
| 1º   | 19/02/14   | 31/01/14      | 1x126          | 0,04000       | 0,03160      |

#### Dividendos con cargo a 2014 (importes en euros)

| TIPO | FECHA PAGO | FECHA EXCUPÓN | ECUACIÓN CANJE | IMPORTE BRUTO | IMPORTE NETO |
|------|------------|---------------|----------------|---------------|--------------|
| 1º   | 18/07/14   | 30/06/14      | 1x534          | 0,01000       | 0,00790      |
| 2º   | 16/10/14   | 26/09/14      | 1x414          | 0,01200       | 0,00948      |

El programa "Dividendo Banco Popular: Un dividendo a su medida" ofrece a los accionistas la facultad de elegir entre recibir acciones liberadas de nueva emisión o percibir un importe en efectivo equivalente al dividendo a cuenta de cada periodo correspondiente.

## PLAN DE ACCIÓN RC-ACCIONISTAS 2014-2016

En el marco de las iniciativas ya emprendidas en el Plan Director de RC *Horizonte 2020*, se ha firmado el Plan de Acción RC-Accionistas, documento que establece los objetivos y acciones a desplegar en el periodo 2014-2016 para continuar avanzando en la gestión de uno de los principales grupos de interés.

Las principales acciones contempladas en el Plan son:

- Desarrollo de Planes y Proyectos Impulso para seguir la integración sociolaboral de personas con discapacidad.
- Apoyo a la oferta extrafinanciera con la incorporación de acuerdos procedentes de ONGs.
- Fomento de la comunicación ISR con accionistas en la web corporativa
- Valoración de la satisfacción de los accionistas para continuar avanzando en la relación de calidad con los mismos.

### 1.3.2. El *rating* de Banco Popular

La estabilidad ha sido la nota dominante en lo que respecta a la evolución de las calificaciones crediticias en 2014. A lo largo del ejercicio, los *rating* soberanos se han visto favorecidos por la progresiva mejora de las perspectivas económicas. En el caso de la periferia europea, y más en concreto de España, esto ha supuesto un verdadero punto de inflexión tras varios años caracterizados por los recelos que despertaban la evolución macro, el proceso de consolidación y saneamiento de nuestro sistema financiero y el cambiante marco regulador.

Prueba de ello es que en 2014 se ha asistido, por vez primera desde el estallido de la crisis económica, a la mejora de las calificaciones del Reino de España otorgadas por las tres principales agencias de *rating* (Fitch, Moody's y Standard & Poor's). Esta mejora, si bien no ha revertido el deterioro sufrido por la solvencia soberana en los últimos años, ha apuntalado los avances en materia de consolidación fiscal, el impulso de las reformas estructurales, la corrección de los desequilibrios externos y la normalización de los costes de financiación.

A pesar de la estabilización de las perspectivas a nivel macroeconómico, los *ratings* de las entidades financieras siguen lastrados por la fragilidad de la recuperación, las presiones sobre la calidad de los activos y la merma de la rentabilidad en el actual entorno de tipos bajos. Con todo, los riesgos a la baja derivados del escenario macro son menores y, lo que parece ser más importante, los bancos ya no están en el epicentro de la crisis, como había sido la norma en los últimos años.

Uno de los catalizadores de este refuerzo ha sido el desarrollo regulatorio. La entrada en vigor del Mecanismo Único de Supervisión y del Mecanismo Único de Resolución constituye un cambio de paradigma en lo que respecta al proceso de vigilancia e intervención de las entidades financieras. Por ello, a juicio de las agencias se cuenta con entidades más sólidas y mejor reguladas, si bien en virtud del régimen de resolución, sus acreedores tendrán un menor respaldo de los Estados y estarán más expuestos a posibles pérdidas.

En este contexto, se explica también la evolución de los *ratings* de Banco Popular Español en 2014. Las calificaciones de Banco Popular incorporan consideraciones sobre el perfil de riesgo de la Entidad y sobre su capacidad de absorción de pérdidas, respaldada tanto por la mejora sostenida de la solvencia como por la probada capacidad de generación de ingresos recurrentes del Banco.

Se valora igualmente la solidez de la franquicia, el modelo de negocio centrado en PYMEs y el perfil de financiación más dependiente de los recursos minoristas, así como la mencionada mejora del entorno operativo. Las perspectivas negativas asociadas los *ratings* responden a consideraciones regulatorias a nivel global, dada la progresiva desaparición apoyo sistémico gubernamental.

Calificaciones asignadas a Banco Popular por diferentes agencias de *rating* - 2014

|                   | A LARGO PLAZO | A CORTO PLAZO | PERSPECTIVA |
|-------------------|---------------|---------------|-------------|
| Moody's           | Ba3           | NP            | Negativa    |
| Standard & Poor's | B+            | B             | Negativa    |
| Fitch             | BB+           | B             | Negativa    |
| DBRS              | A (low)       | R1 (low)      | Negativa    |

## 1.4. NUESTRO ENTORNO DE ACTUACIÓN

A continuación, se presenta una breve descripción del entorno de Banco Popular desde el punto de vista económico, social y ambiental, haciendo hincapié en aquellos aspectos que más pueden impactar en la actividad y en la capacidad de la Entidad para crear valor a medio y largo plazo. En relación a la información económica puede encontrarse un mayor detalle en el *Informe Anual*.

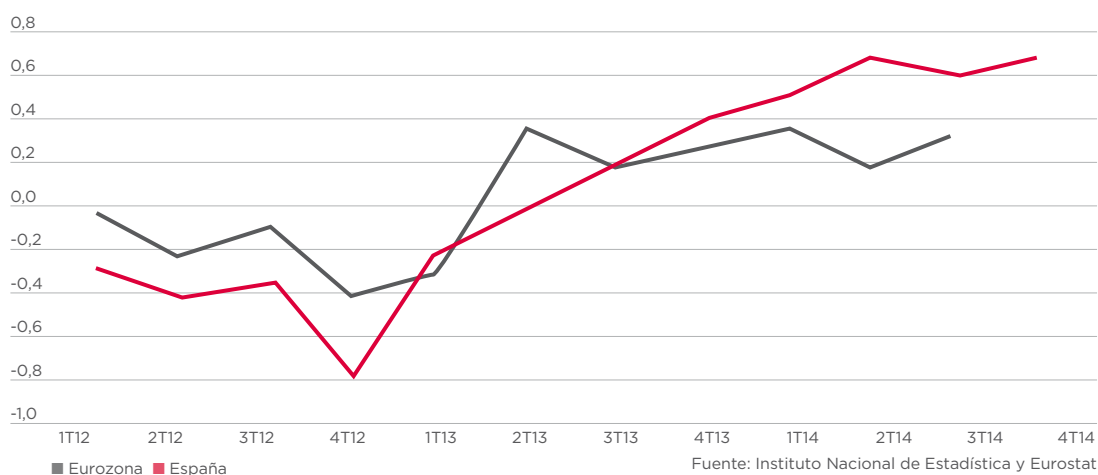
### 1.4.1. Entorno económico y financiero

#### Producción

En términos interanuales, el PIB ha mostrado una evolución positiva llegando a crecer un 0,6% en el cuarto trimestre, según las primeras estimaciones de Banco de España. En conjunto, la economía creció durante 2014 a una tasa interanual de 1,4%.

En la Eurozona se mantiene un crecimiento positivo, si bien en los últimos trimestres la recuperación podría haber perdido cierto impulso. En concreto, el PIB creció en el tercer trimestre +0,2%, favorecido por un avance del consumo final (+0,4% en el tercer trimestre), pero lastrado por el retroceso de -0,3% en la inversión.

Evolución trimestral del Producto Interior Bruto real en España y Eurozona - 2012/2014

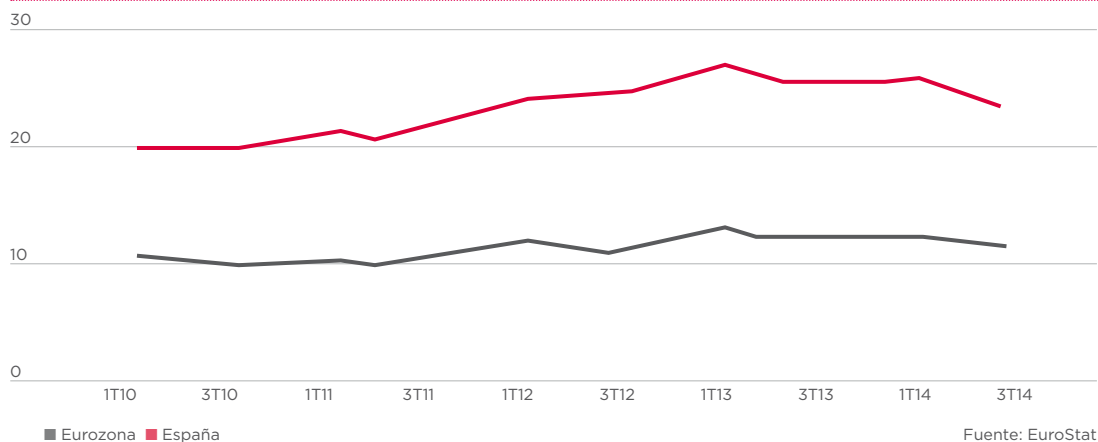


#### Empleo, salarios y costes

La tasa de desempleo alcanzó su nivel máximo en el primer trimestre de 2013 situándose en el 26,9%. Desde esta fecha la tendencia ha sido a la baja, registrando una mejoría en los últimos trimestres. En el cuarto trimestre de 2014 la tasa de desempleo se situó en el 23,7%. Si bien es cierto que la evolución es positiva, los niveles de desempleo todavía se encuentran en niveles superiores a los de la gran mayoría de economías avanzadas. En la Eurozona la tasa de desempleo se ha mantenido alrededor del 11%, niveles superiores a los registrados en periodos anteriores.

La remuneración por asalariado, que cerró 2012 con una reducción de un 3%, -principalmente por la supresión de la paga extraordinaria a los empleados del sector público-, ha mantenido una evolución positiva durante 2013, moderando la contracción y situándose en zona de crecimiento en la segunda mitad del año con un 0,1% en el tercer trimestre. Este hecho ha dado lugar a una moderación de la caída de los costes laborales unitarios que, en términos interanuales, se reducían un 1,9% en el tramo final del año.

### Evolución de la tasa de desempleo en España y Eurozona - 2009/2014



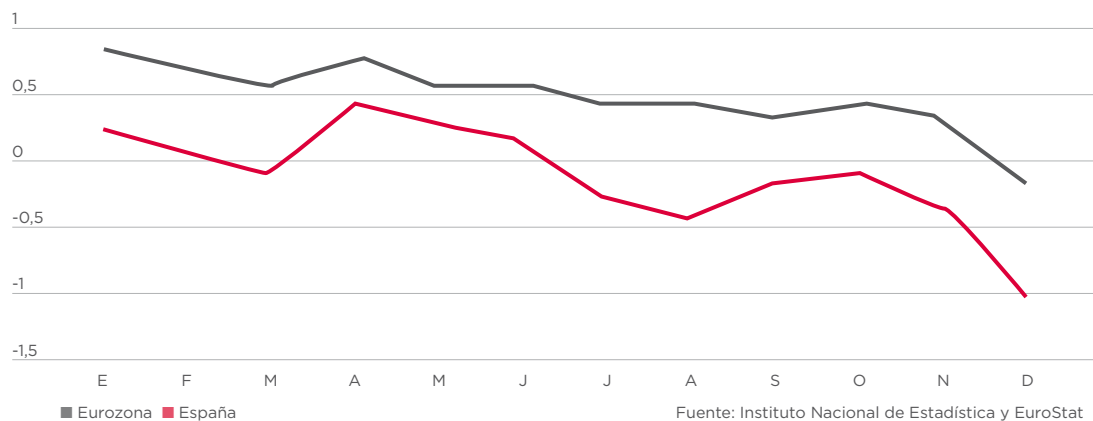
En cuanto a los costes laborales, en 2014, la evolución ha continuado siendo negativa pero se observa una moderación en las caídas interanuales. En el tercer trimestre de 2014 los salarios se redujeron un 0,4% mientras que en el mismo periodo del año anterior lo hicieron en un 0,6%. La remuneración por asalariado se redujo en septiembre un 0,14% después de experimentar incrementos en los seis últimos trimestres.

### Evolución de los precios

El IPC ha mantenido una evolución negativa en 2014, alcanzando su nivel más bajo en diciembre-variación interanual del índice general de -1,0%. La evolución en el conjunto de la Eurozona también ha sido negativa, si bien el nivel de precios sólo ha descendido en el mes de diciembre, cuando se ha situado en -0,2%.

No obstante, la evolución negativa de precios ha sido amplificada por el efecto de la variación de precios en la energía. Por ello, atendiendo al IPC subyacente -índice especial que excluye precios de energía y alimentos no procesados-, los precios se han mantenido prácticamente planos en el año, con el índice alrededor de cero.

### Evolución anual del IPC en España y Eurozona - 2014



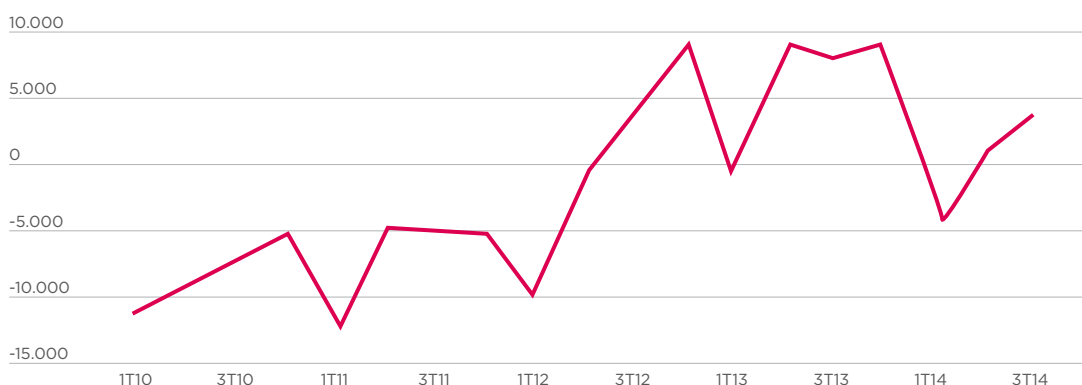
## Cuentas Públicas y capacidad de financiación de la economía

Los objetivos de déficit para España, sin tener en cuenta las ayudas a la banca, acordados con la Comisión Europea se sitúan en 5,8% en 2014, 4,2% en 2015 y 2,8% en 2016. El Gobierno decidió rebajar el objetivo de déficit hasta el 5,5% del PIB en 2014 debido a los menores gastos asociados al pago de intereses de la deuda pública, así como a la reducción de los gastos en prestaciones por desempleo. Conforme al último dato disponible de octubre de 2014, el déficit se situó en 4,12%.

En cuanto al endeudamiento de las Administraciones Públicas, el indicador ha experimentado una evolución creciente en los últimos años, situándose a noviembre de 2014 en 97,1%, cifra por debajo del objetivo fijado para final de año. Las previsiones del Gobierno sitúan el punto máximo de la deuda en 2015 con 100,3% del PIB, comenzando a reducirse en 2016 hasta situarse por debajo de 98% en 2017.

La capacidad de financiación de la economía española en su conjunto ha evolucionado de forma positiva en el año, aunque ha sido inferior a 2013, tal y como se muestra en el gráfico siguiente.

Evolución de la necesidad o capacidad de financiación de la economía española - 2010/2014



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

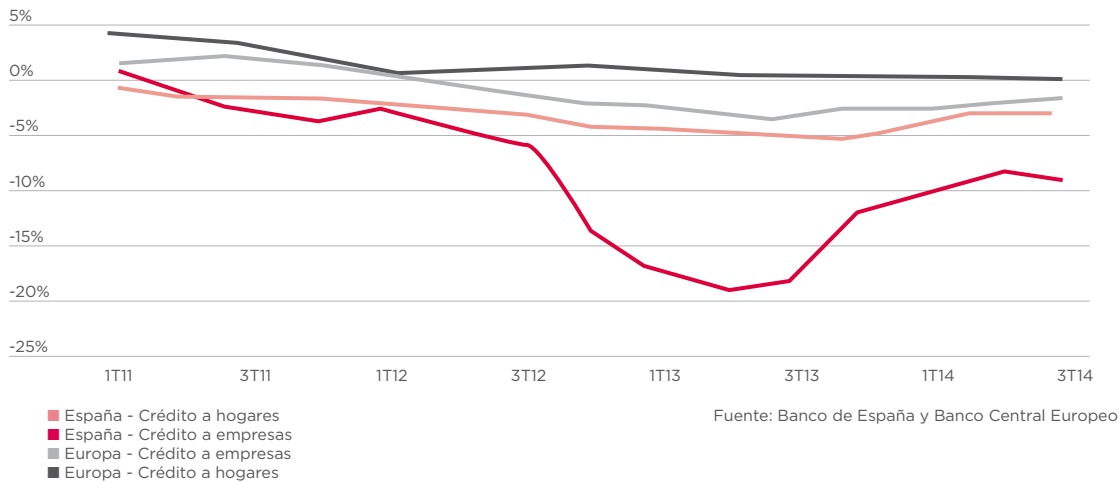
## Evolución financiera

El desapalancamiento iniciado a finales de 2009 ha mantenido su tendencia, aunque se está moderando, con una caída del crédito del 6% en términos interanuales en octubre de 2014. El crédito a empresas ha moderado su caída en los últimos trimestres hasta situarse en el -9,5% en septiembre, mientras que la reducción del crédito a particulares se ha situado en el -3,7%. La evolución ha sido similar en la Eurozona. El crédito a empresas se redujo un -1,6% en noviembre en términos interanuales mientras que el crédito a particulares lo hizo en un -0,4%.

No obstante, la nueva producción acumulada del crédito a particulares y a empresas por importes inferiores al millón de euros está creciendo en términos mensuales a tasas que superan el 0,5%, acompañando la mejora económica.



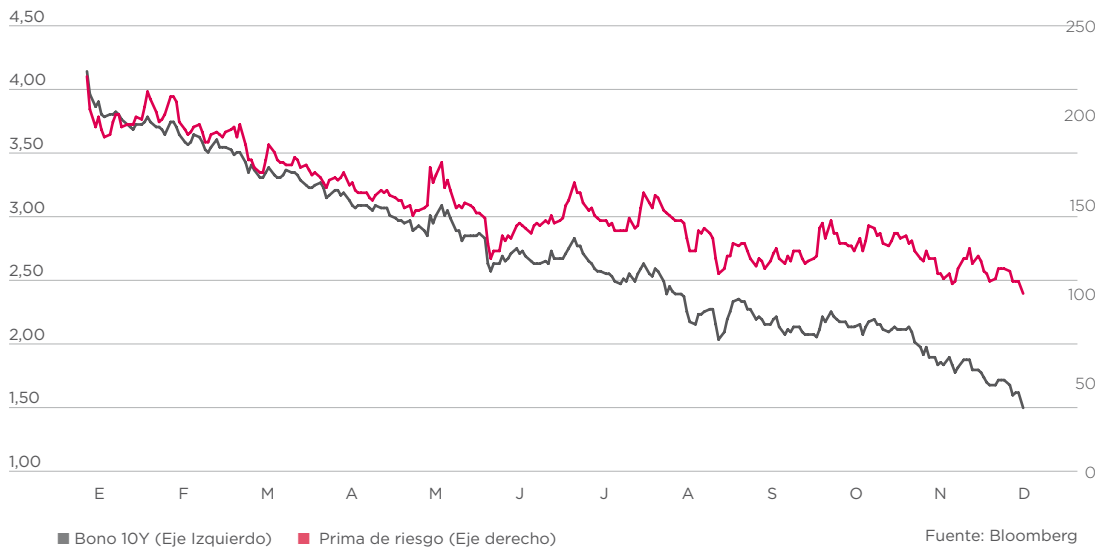
Evolución reciente del crédito privado - 2012/2014



La rentabilidad de la deuda soberana española se ha reducido a lo largo de 2014, marcada principalmente por las expectativas de crecimiento económico, las políticas monetaria acomodaticias del Banco Central Europeo y la entrada en funcionamiento de la Unión Bancaria Europea. La creación del Mecanismo Único de Supervisión y la decisión de crear un plan de operaciones de financiación a largo plazo con objetivo específico (TLTRO), junto a las bajadas de tipos de interés, han reducido los diferenciales con el bono alemán de los bonos soberanos de la gran mayoría de países de la Eurozona.

El conjunto de los acontecimientos junto a la mejora de las expectativas sobre la situación económica española, se han reflejado en la evolución de la prima de riesgo. Este indicador bajó de los 100 puntos básicos en el cierre de 2014, frontera que no se alcanzaba desde 2010.

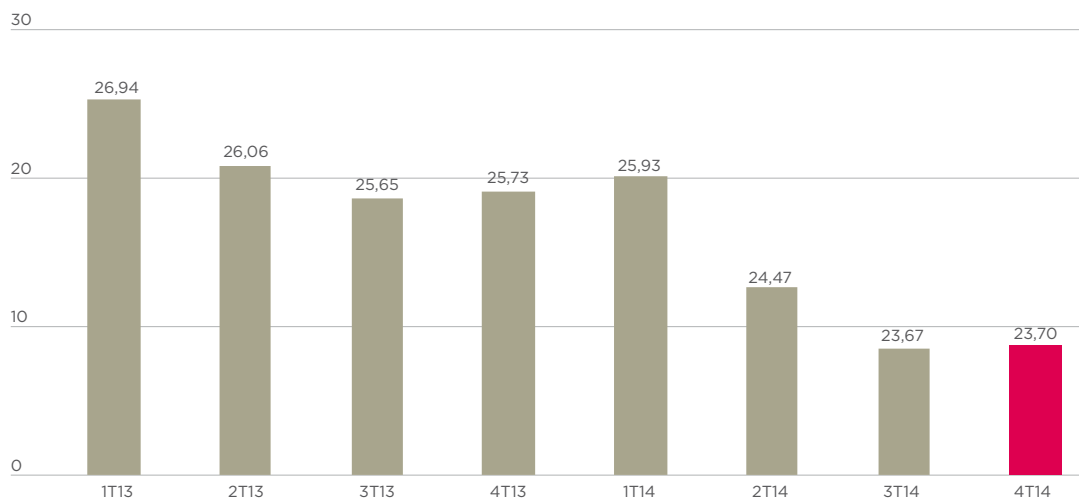
Evolución del bono español a 10 años y la prima de riesgo - 2014



## 1.4.2. Entorno social

El impacto de la reciente crisis económica en España ha sido de gran intensidad, situándose en el centro de todas las cuestiones de ámbito social. Entre los mayores impactos cabe destacar la reducción del gasto público y los altos niveles de desempleo que han generado, en determinados ámbitos, protestas sociales.

Evolución la tasa de desempleo en España - 2013/2014(\*)



(\*) Datos a junio 2014 anualizados.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Banco de España

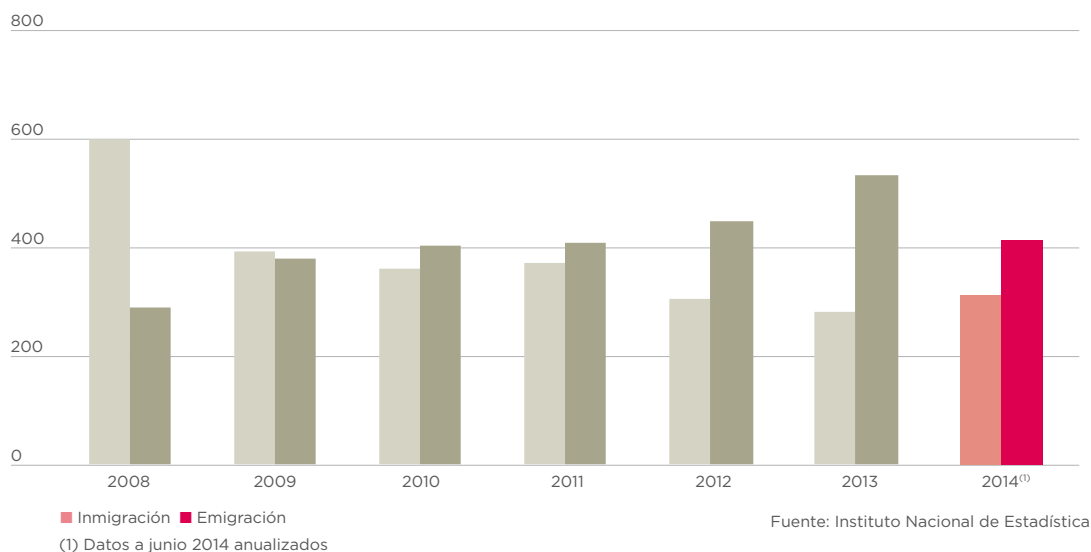
El barómetro publicado por el CIS en diciembre de 2014 enumera como principales problemas existentes en España el paro (75,5%) en primer lugar; en segundo lugar, la corrupción y el fraude (60%); y en tercer lugar, problemas de índole económico (24,9%).

La positiva evolución macroeconómica apreciada en España desde 2013 ha mejorado las tasas de desempleo en el año 2014. La tasa de paro en el tercer trimestre del 2014 se sitúa en 23,67%, habiendo descendido -1,98% respecto al año anterior. A su vez, el número de ocupados en el tercer trimestre de 2014 aumentó en 1,59% respecto al 2013, según datos del Instituto Nacional de Estadística. Sin embargo, aún queda un largo recorrido de mejora, siendo el desempleo juvenil una de las dificultades más importantes a las que se enfrenta el país.

Adicionalmente, el aumento de los desahucios se ha convertido en una preocupación a nivel nacional. Éste fenómeno y determinados procesos judiciales dañaron la imagen del sector financiero. No obstante, las diferentes medidas adoptadas por las entidades financieras para intentar paliar los efectos de la crisis, junto a las mejoras en los temas relacionados con la protección del consumidor y la reestructuración del sistema financiero, están contribuyendo a fortalecer la percepción sobre el sector.

Por otro lado, previo a la crisis, la población española creció aproximadamente en 6 millones de personas, en parte gracias a un elevado flujo inmigratorio que contribuyó a mejorar el equilibrio de la pirámide de población. En contraste, 2010 fue el primer año en el que se registró un mayor volumen de emigraciones, impulsadas por la situación económica española y la ausencia de oportunidades de trabajo para los jóvenes. Como muestra, algunos estudios concluyen que el 58% de los españoles entre 18 y 30 años estaría dispuesto a cambiar de país por un puesto de trabajo, lo que aumentaría la presión de la pirámide de población. En suma, la población española tan sólo ha aumentado un 0,05% entre enero de 2010 y enero de 2014, según datos del Instituto Nacional de Estadística.

## Flujo migratorio en España (en miles) - 2008/2014



### 1.4.3. Entorno medioambiental

Durante 2014, se han sentado las bases que permitirán a la comunidad internacional renovar el Tratado de Kyoto en la próxima cumbre del clima que tendrá lugar en París en diciembre de 2015. En esta ocasión se prevé que se establecerán compromisos medioambientales más contundentes que aquellos acordados en las reuniones de Lima (2014) o Copenhague (2009). De hecho, la Unión Europea ha decidido voluntariamente reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub> en un 40% en 2030.

Este avance en materia medioambiental tendrá previsiblemente un impacto en la legislación de los Estados miembros de la Unión Europea y, por tanto, en las industrias con mayor impacto en el entorno, tanto por su huella medioambiental como por su objeto social. La preocupación por los problemas medioambientales derivada del cambio climático, la degradación del entorno y la toma de conciencia del papel estratégico del capital natural en la economía, han propiciado que determinadas industrias vayan a tener un papel relevante.

Desde un punto de vista financiero, se prevé que determinados sectores económicos -energías renovables, tratamiento de aguas, redes eléctricas inteligentes, nuevos sistemas extractivos de materias primas...- se verán afectados por estos compromisos internacionales, impactando en positivo en la mayor parte de los casos sus perspectivas de crecimiento y la diversificación de la financiación. Desde 2010 y en especial durante 2014, determinadas empresas vinculadas con estos sectores han conseguido atraer recursos de inversores institucionales a través de los llamados "bonos verdes", títulos de deuda donde el emisor se compromete a que el dinero captado por los inversores se destine a proyectos respetuosos o que mejoren el medio ambiente. El mercado de este tipo de productos financieros ha tenido un crecimiento exponencial en 2014 -alcanzó más de 44.000 millones de dólares- y las perspectivas son muy positivas.

En este contexto, y pese a no desarrollar una actividad que afecte significativamente al riesgo medioambiental, el Grupo Banco Popular está comprometido con la defensa y el respeto del medio ambiente, siendo su objetivo minimizar su impacto negativo en el entorno, tal y como se expone en el Anexo 3. Dimensión medioambiental del presente Informe.

## 1.5. POSICIONAMIENTO EN EL SECTOR FINANCIERO

2014 cierra por tanto un año caracterizado por un cambio de tendencia y una lenta vuelta a la normalidad en las principales variables macroeconómicas. El PIB en España ha encadenado cuatro trimestres consecutivos de crecimiento alcanzando un 2,0% interanual en el cuarto trimestre de 2014, acompañado por la creación de empleo neto en la última parte del año. Esta situación ha contribuido positivamente al sector bancario mejorando las ratios de morosidad y una positiva evolución de la demanda de crédito, especialmente en el negocio de las PYMEs que constituye el núcleo de la actividad de Banco Popular.

En 2014, Banco Popular ha destacado por su fortaleza en capital, la recurrencia en sus márgenes, el incremento de la producción de crédito, las menores entradas en mora y la aceleración de la venta de activos no rentables. De este modo, se ha superado con holgura el ejercicio de transparencia que ha supuesto el *AQR, Asset Quality Review*, así como el Test de estrés.

Banco Popular ha cerrado por tanto un ejercicio positivo en el que los aspectos más importantes de la gestión realizada se detallan a continuación:

- **Incremento de la contratación de crédito y un mayor dinamismo comercial.** Respecto a las pequeñas y medianas empresas, Banco Popular ha sido capaz de centrarse en este segmento en el que, según los ejercicios de estrés del Banco Central Europeo (BCE) y la Asociación Europea de Banca (EBA), tiene un 17% de cuota de mercado y por tercer año consecutivo ha sido líder en la concesión de financiación por medio de las líneas ICO. Este modelo de negocio sigue siendo una referencia en la rentabilidad de la inversión.
- **Aceleración y excelente evolución de la venta de inmuebles.** En 2014, se ha superado el objetivo de ventas fijado en 2013 y se han sentado las bases para continuar aumentando las ventas. Este hecho viene a demostrar el valor añadido de la creación, en 2013, de una sociedad conjunta con Värde Partners - Kennedy Wilson, especialistas del mercado inmobiliario, para la gestión del negocio inmobiliario. De esta forma, se ha puesto en valor la amplia experiencia en la gestión de este tipo de activos de los socios de Banco Popular, lo que le ha permitido rentabilizar al máximo la gestión de este negocio.
- **Calidad de márgenes.** Se ha demostrado la fuerte capacidad de generación de resultados, obteniendo un margen de explotación de 2.005 millones de euros a diciembre de 2014, un 9,7% superior al de 2013. Asimismo, la capacidad de gestión se ve reflejada también en la ratio de eficiencia que, con un 44,5%, se sitúa como una de las mejores del sector financiero, tanto en España como en Europa. Por último, la sólida generación de ingresos y plusvalías ha permitido reforzar las coberturas.



- **Mejora de la calidad de los activos.** La tendencia a la baja de las entradas en mora ha hecho caer la tasa de morosidad durante los cuatro trimestres del ejercicio, hasta situarse en el 13,8%, consolidando la reducción que se viene produciendo en los últimos meses. Cabe destacar la mejora de la morosidad no inmobiliaria, que ha descendido 27 pbs en el año y que se sitúa en el 7,26%. Por su parte, la ratio de cobertura de morosos, sin amortizados, se sitúa en el 41%, mientras que la ratio de cobertura donde se incluyen los fallidos, se eleva al 53%. Desde el inicio de la crisis, Banco Popular no ha dejado de realizar importantes esfuerzos en provisiones, política que ha continuado en 2014, con más de 2.000 millones en provisiones.
- **Fortaleza en capital.** Banco Popular es una de las entidades financieras españolas más solventes, con una ratio de capital de máxima calidad (CET1 phased in) del 11,5%, que permite mantener un elevado exceso de capital sobre el mínimo regulatorio. Por su parte, la ratio de apalancamiento *fully loaded* (pro-forma) se mantiene como una de las mejores del sector, situándose en niveles del 5,5%.
- **Mejora de la estructura de financiación.** Uno de los objetivos principales de Banco Popular continúa siendo la mejora de la ratio de créditos sobre depósitos, que ya se sitúa en el 113,4%. Por otro lado, el Banco ha acudido a la subasta de fondos del BCE -el llamado TLTRO-, solicitando entre las subastas de septiembre y diciembre 5.696 millones de euros, importe que se destinará de forma íntegra a la financiación de PYMEs y autónomos. En cuanto a la financiación institucional, durante 2014, se han sentado las bases para configurar dos operaciones de relevancia que confirman el respaldo del mercado. A principios de 2015, se han colocado con éxito una emisión de deuda senior por un importe total de 500 millones de euros a un plazo de cinco años -enero 2015- y otra de Additional Tier 1 (AT1) por 750 millones de euros -febrero 2015-.

Adicionalmente, cabe destacar el buen resultado obtenido tanto en el AQR, como en el Test de estrés, publicados en octubre de 2014. Banco Popular superó el *Comprehensive Assessment* con un holgado exceso de capital: 3.258 millones de euros en el escenario base con BSOCs. Este resultado se ha alcanzado sin necesidad de ayudas públicas lo que ha permitido situar al Banco entre las entidades más solventes de la zona euro, con una fortaleza más que contrastada para superar situaciones económicas muy extremas.

En definitiva, aun teniendo en cuenta que 2014 ha sido un ejercicio complicado debido a la presión regulatoria y a la existencia de fuertes retos económicos, Banco Popular ha cerrado el ejercicio de acuerdo a las previsiones. El Banco se ha transformado de manera notable en estos últimos años, demostrando una relevante capacidad de adaptación para atender las exigencias de los clientes y simultaneando la generación de valor para los accionistas.



# 2. GOBIERNO CORPORATIVO

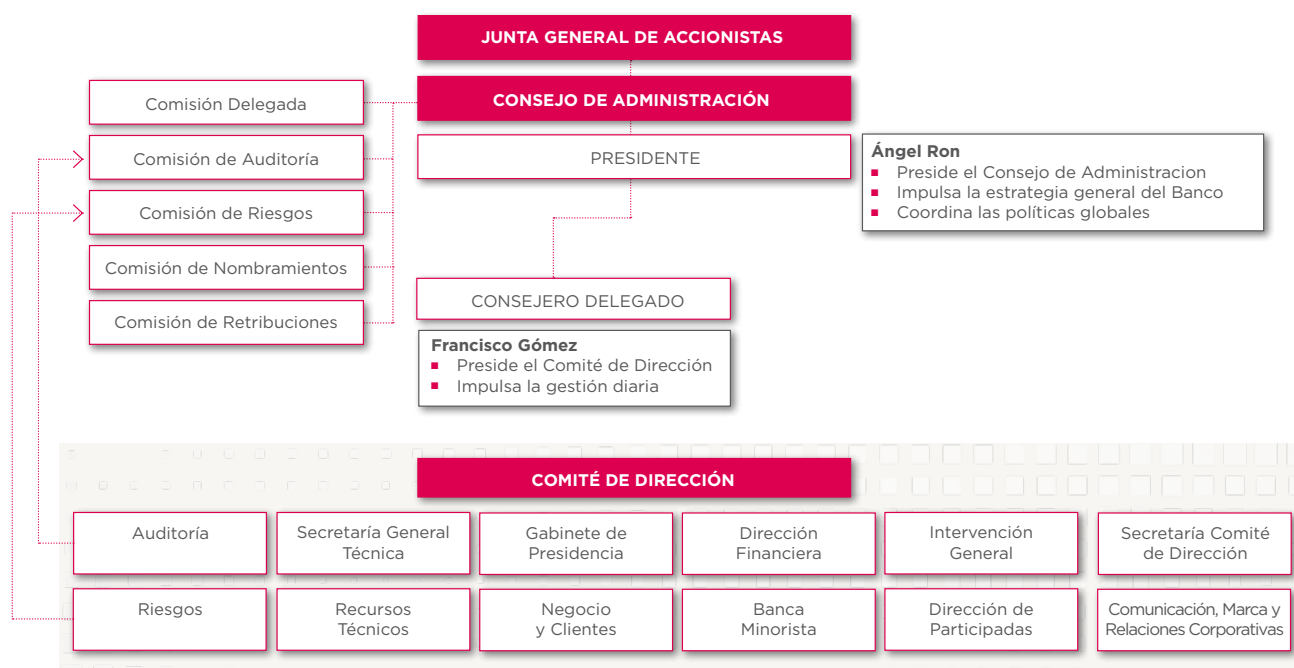
La cultura societaria de Banco Popular, fruto de una tradición firmemente asentada en años de experiencia, ha conformado un modelo propio de gobierno corporativo que establece la correcta estructura y el buen funcionamiento de los órganos de gobierno, salvaguardando los intereses de todos sus grupos de interés y maximizando de forma sostenida el valor económico de la Entidad.

Se trata de un modelo de gobierno corporativo que integra las buenas prácticas adecuándose constantemente a las mejoras a través de recomendaciones en la materia. De este modo, se profundiza en un modelo de dirección basado en la transparencia, la gestión ética del negocio y la rendición de cuentas mediante mecanismos de control y verificación interna y externa.

## 2.1. ÓRGANOS Y MECANISMOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo del Banco se ejerce, además de por la Junta General de Accionistas, por el Consejo de Administración y sus cinco comisiones. El Reglamento del Consejo de Administración establece que “el criterio que ha de presidir en todo momento su actuación es la maximización del valor del Banco a largo plazo, asegurando su viabilidad futura y la competitividad.” Tanto el Consejo de Administración como sus cinco comisiones desempeñan sus funciones con total transparencia, unidad de propósito e independencia de criterio.

Órganos de gobierno de Banco Popular - 2014



Entre las funciones de la Junta General de Accionistas se encuentra la aprobación de las cuentas anuales individuales y consolidadas, de la gestión del Consejo de Administración y de la propuesta de aplicación del resultado. Además, su aprobación es necesaria para el nombramiento de Consejeros, así como para la política de remuneración de Consejeros y miembros de la Alta Dirección. Finalmente, la Junta de Accionistas también participa en el control de Banco Popular puesto que su apoyo es obligatorio para el nombramiento, reelección y sustitución de los auditores de cuentas externos.

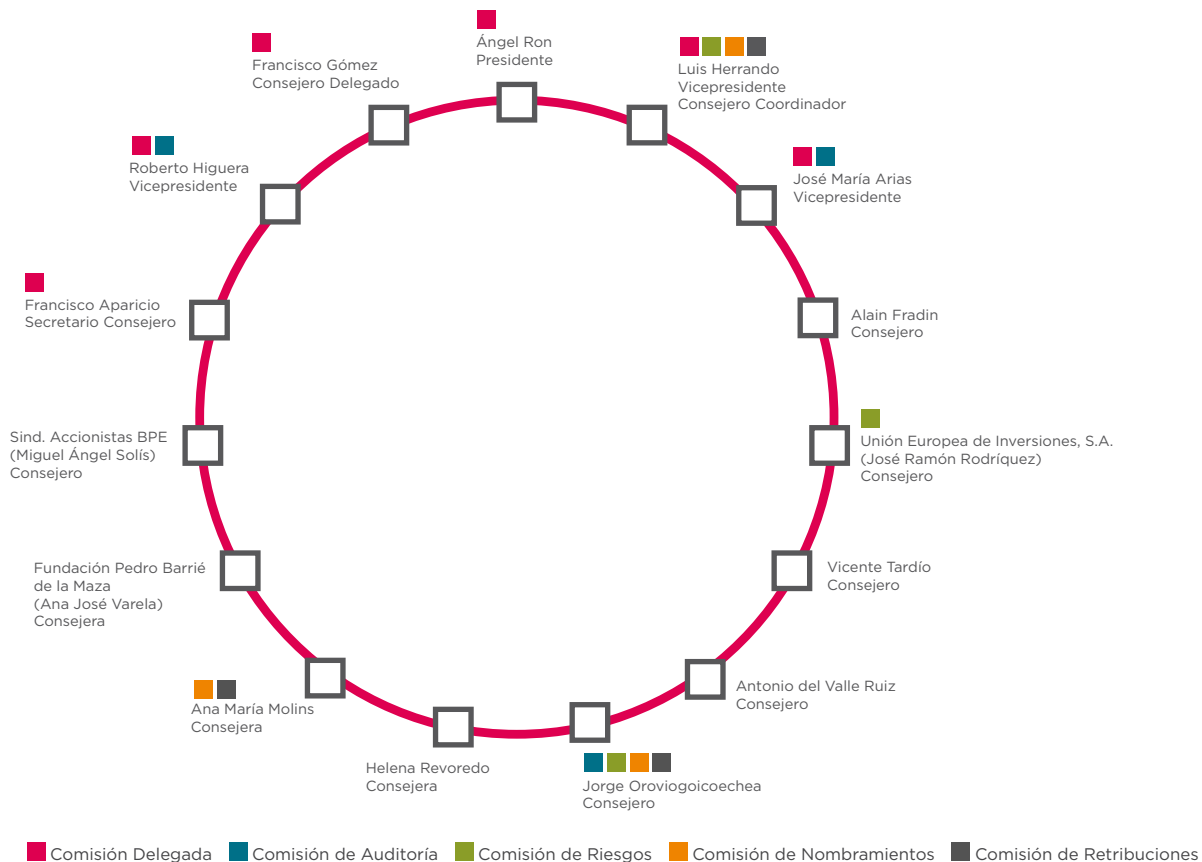
En 2014, se celebró una única Junta General de Accionistas, a la que pudieron asistir físicamente los accionistas titulares de un mínimo de 200 acciones, siendo el mínimo legalmente previsto de 1.000 acciones. Aquéllos con un número inferior de títulos pueden delegar su representación en otra persona, aunque esta no sea accionista, así como ejercitar sus derechos de voto y representación por medios de comunicación a distancia.

## El Consejo de Administración

En el ejercicio 2014, el Consejo de Administración ha quedado reducido de 17 a 15 miembros. Entre ellos, hay 3 Consejeros ejecutivos (20%) y una amplia mayoría de Consejeros externos, totalmente ajenos al equipo directivo -12 miembros que representan el 80%- . Los Consejeros externos se dividen en 7 Consejeros dominicales y 5 Consejeros independientes.

El nombramiento y reelección de Consejeros se realiza a propuesta de la Comisión de Nombramientos y son sometidas por el Consejo de Administración a la consideración de la Junta General de Accionistas. Los nombramientos de Consejeros recaen en personas que, además de cumplir los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige, poseen los conocimientos y experiencia profesionales adecuados al ejercicio de sus funciones y buen gobierno.

### Consejo de Administración de Banco Popular - 2014



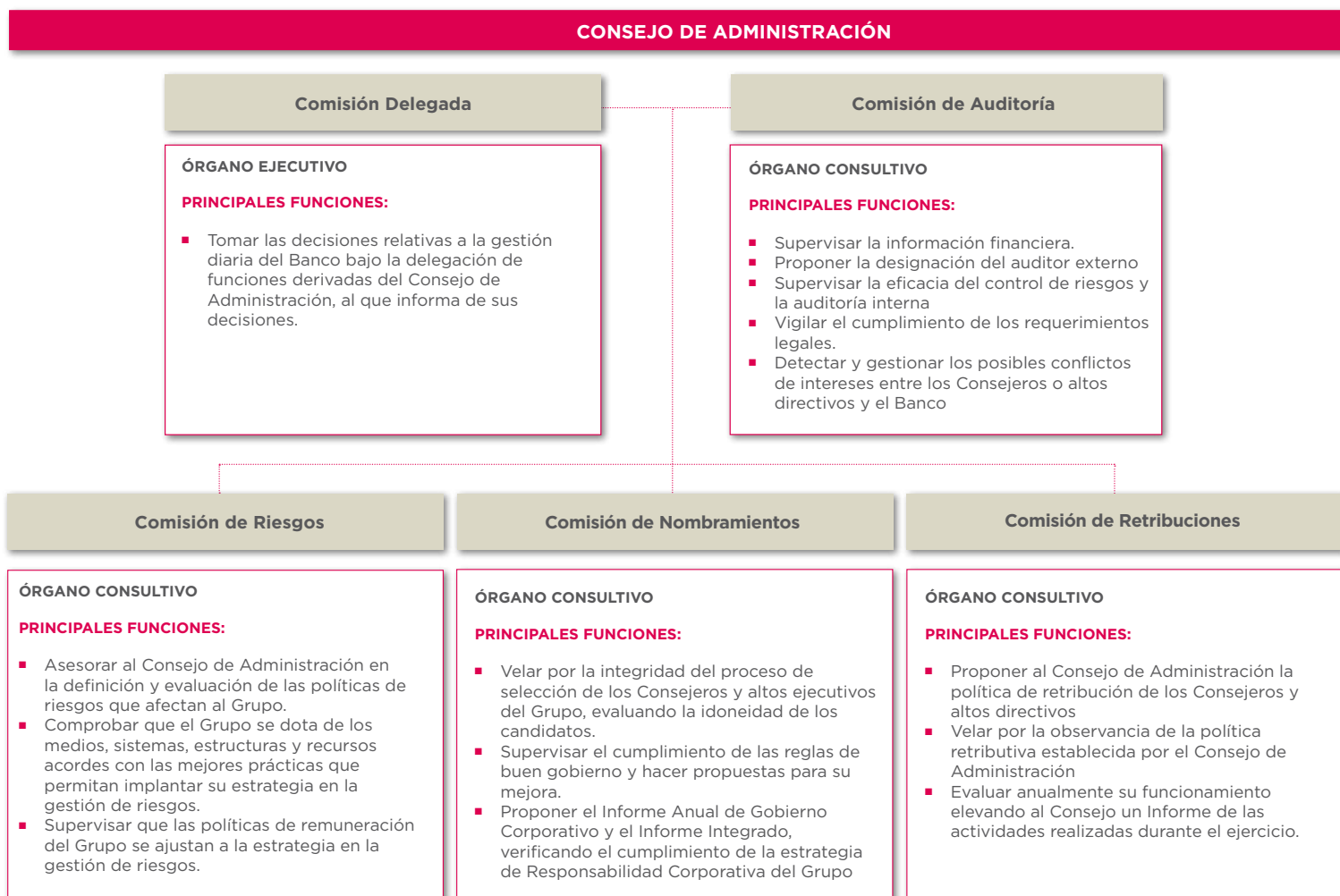
El Consejo de Administración está formado por 15 miembros, de los cuales el 27% tienen menos de 55 años, el 53% entre 56 y 70 y el 20% restante más de 71. El 80% son hombres y el 20% mujeres, mientras que el 20% son personas jurídicas y el 80% personas físicas. Asimismo, el 7% tienen nacionalidad diferente a la española.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las funciones del Consejo de Administración, se han constituido cinco comisiones a las que se confía el seguimiento permanente de áreas de especial relevancia para el buen gobierno del Banco. Se trata de las siguientes:

- Comisión Delegada
- Comisión de Auditoría
- Comisión de Riesgos
- Comisión de Nombramientos
- Comisión de Retribuciones

Las disposiciones del Reglamento relativas al funcionamiento del Consejo de Administración se aplican a las Comisiones del Consejo para desarrollar sus funciones.

Estructura de gobierno del Consejo de Administración - 2014





## Clasificación de Consejeros de Banco Popular y su participación en las Comisiones del Consejo de Administración - 2014

|                           | CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN      | COMISIÓN DELEGADA | COMISIÓN DE AUDITORÍA | COMISIÓN DE RIESGOS | COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS | COMISIÓN DE RETRIBUCIONES |
|---------------------------|--------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------------|---------------------------|
| Consejeros ejecutivos     | Ángel Ron                      | ■                 |                       |                     |                           |                           |
|                           | Francisco Gómez                | ■                 |                       |                     |                           |                           |
|                           | Francisco Aparicio             | ■                 |                       |                     |                           |                           |
| Consejeros dominicales    | Antonio del Valle Ruiz         |                   |                       |                     |                           |                           |
|                           | Alain Fradin                   |                   |                       |                     |                           |                           |
|                           | José María Arias               | ■                 | ■                     |                     |                           |                           |
|                           | Fundación Barrié               |                   |                       |                     |                           |                           |
|                           | Sindicatura de Accionistas BPE |                   |                       |                     |                           |                           |
|                           | Unión Europea de Inversiones   |                   |                       | ■                   |                           |                           |
|                           | Vicente Tardío                 |                   |                       |                     |                           |                           |
|                           |                                |                   |                       |                     |                           |                           |
| Consejeros independientes | Luis Herrando                  | ■                 |                       | ■                   | ■                         | ■                         |
|                           | Ana María Molins               |                   |                       |                     | ■                         | ■                         |
|                           | Roberto Higuera                | ■                 | ■                     |                     |                           |                           |
|                           | Jorge Oroviogicoechea          |                   | ■                     | ■                   | ■                         | ■                         |
|                           | Helena Revoredo                |                   |                       |                     |                           |                           |
| <b>TOTAL</b>              | <b>15</b>                      | <b>6</b>          | <b>3</b>              | <b>3</b>            | <b>3</b>                  | <b>3</b>                  |

## Evaluación

El Consejo de Administración tiene implantadas pautas de autocontrol y examina con periodicidad anual la calidad y eficiencia de su propio funcionamiento y el de sus Comisiones, así como el desempeño de sus funciones por el Presidente del Consejo y por el Consejero Delegado.

Con ocasión de la aprobación del *Informe Anual de Gobierno Corporativo*, previo informe de la Comisión de Nombramientos, el Consejo de Administración examina el cumplimiento de las recomendaciones de buen gobierno y la aplicación por el Consejo y sus Comisiones de las reglas contenidas en los Estatutos Sociales, en su propio Reglamento y en el Reglamento de la Junta General. Asimismo, la citada Comisión evalúa anualmente el grado de aplicación del Reglamento de la Junta y el adecuado funcionamiento de las Juntas Generales del Banco, de cuyos resultados informa al Consejo de Administración.

En línea con la evaluación continua del Consejo y de la Alta Dirección, en 2014, el Consejo de Administración ha continuado aplicando y supervisando la política de evaluación de la idoneidad de Consejeros, Directores generales o asimilados, responsables de funciones de control interno y otros titulares de puestos clave para el desarrollo diario de la actividad bancaria. Esta política tiene como objeto establecer los procedimientos internos y criterios previstos por Banco Popular para llevar a cabo la selección y evaluación de los puestos que se consideran clave para el desarrollo de su actividad.

En este sentido, durante 2014, Banco Popular ha llevado a cabo la evaluación de la idoneidad del Consejo de Administración y de sus miembros. De acuerdo con la reforma de la *Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades de Crédito* de 2014, se han revisado las incompatibilidades de Consejeros y altos directivos del Banco respecto a los cargos desempeñados en sociedades distintas de Grupo Banco Popular.

Con el fin de seguir profundizando en la formación continua del Consejo, en la web del Consejero se han incluido cápsulas formativas en diversas materias tales como Prevención de Blanqueo de Capitales, LOPD y Cumplimiento Normativo o formación corporativa general para nuevos miembros del Consejo. A lo anterior, cabe añadir que se han impartido sesiones presenciales de formación para los Consejeros en materias tales como el Mecanismo Único de Supervisión, el Informe de Autoevaluación de Capital y la normativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Asimismo, en el *Plan Transversal de Formación en Responsabilidad Corporativa* para el período 2014-2016, se han incluido acciones formativas específicas para Consejeros con intención de homogeneizar conceptos relativos al desempeño ambiental, social y de buen gobierno de la Entidad, así como para mostrar la actuación del Banco en la materia.

## Retribución

La política de retribución de los Consejeros ejecutivos, altos directivos y de aquellos empleados que realicen actividades profesionales que puedan incidir de manera importante en el perfil del riesgo de la Entidad, está en línea con los valores corporativos, la estrategia de negocio y los objetivos a largo plazo del Banco. La aplicación de estos criterios supone que las remuneraciones se establecen bajo principios de moderación, transparencia y proporcionalidad entre la remuneración fija y variable.

Banco Popular tiene establecidos sistemas de retribución variable a medio y largo plazo para su abono de forma gradual a lo largo de varios años, con el fin de adecuar la creación de valor a largo plazo y adaptarla al horizonte temporal del riesgo. En el cálculo de la retribución variable, se tiene en cuenta el desempeño profesional de las personas, la consecución de objetivos previamente establecidos y su alineamiento con una gestión prudente de los riesgos, así como el resultado de las oficinas en las que se integran y el conjunto del negocio del Grupo.

El peso de los rendimientos del Banco en la fijación de las retribuciones a los Consejeros ejecutivos tienen un especial reflejo en la política de retribuciones de la Entidad, sin perjuicio de los criterios generales de retribución del resto del personal del Banco y sus sociedades filiales. Dicha política tiene en cuenta los criterios habituales de mercado y, en particular, del sector financiero. En caso de contribuciones negativas de la Entidad durante cualquier año de los incluidos en el período de aplazamiento, las partes de la remuneración no sometidas a diferimiento estarán sujetas a cláusulas de recuperación.

Finalmente, conviene señalar que el desempeño del cargo de Consejero no se retribuye directamente, ni a través de dietas específicas por participación en el Consejo de Administración y sus Comisiones. Tan sólo los Consejeros Ejecutivos son remunerados porque desempeñan otras funciones y servicios en la Entidad.

Retribución percibida por los miembros del Consejo de Administración - 2014 (\*)

| CONSEJEROS EJECUTIVOS | ATENCIÓNES ESTATUTARIAS | RETRIBUCIONES    |                      |              |                   |              |                 | TOTAL          |
|-----------------------|-------------------------|------------------|----------------------|--------------|-------------------|--------------|-----------------|----------------|
|                       |                         | RETRIBUCIÓN FIJA | RETRIBUCIÓN VARIABLE |              |                   |              | OTROS CONCEPTOS |                |
|                       |                         |                  | De abono inmediato   |              | De abono diferido |              |                 |                |
|                       |                         |                  | En efectivo          | En acciones  | En efectivo       | En acciones  |                 |                |
| Ángel Ron             | -                       | 1.310            | 127,7                | 127,7        | 127,7             | 127,7        | 5,3             | 1.826,1        |
| Francisco Gómez       | -                       | 900              | 87,7                 | 87,7         | 87,7              | 87,7         | 3,0             | 1.253,8        |
| Francisco Aparicio    | -                       | 625              | 60,9                 | 60,9         | 60,9              | 60,9         | 3,3             | 871,9          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>-</b>                | <b>2.835</b>     | <b>276,3</b>         | <b>276,3</b> | <b>276,3</b>      | <b>276,3</b> | <b>11,6</b>     | <b>3.951,8</b> |

(\*) Datos en miles de euros

En cuanto al procedimiento de aprobación de la política de retribuciones de los Consejeros y de la alta dirección del Banco, es el Consejo de Administración, previa propuesta de la Comisión de Retribuciones, quien se encarga de su aprobación anualmente. Cabe destacar que el *Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros* se somete a votación de la Junta General de Accionistas, como punto separado del orden del día y con carácter consultivo.

De este modo, se establece el importe de los componentes fijos, junto con los conceptos retributivos de carácter variable, las principales características de los sistemas de previsión aplicables y los condicionantes que establecen la posibilidad de ocurrencia. Este procedimiento de aprobación garantiza una amplia transparencia en la información de las retribuciones de los miembros del Consejo de Administración.

Para más información respecto a esta materia, puede consultarse el *Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de las Sociedades Anónimas* y la información publicada en las cuentas anuales consolidadas.

## La Dirección Ejecutiva

En enero de 2013, Banco Popular recuperó la figura del Consejero Delegado nombrando a Francisco Gómez para desempeñar dicho cargo. Así, existe una clara separación de funciones entre el Presidente y el Consejero Delegado, siendo el primero el Presidente del Consejo de Administración y el encargado de la estrategia global del Banco, mientras que la actuación del segundo se focaliza principalmente en la operativa diaria de la gestión del negocio. La existencia de los dos cargos y sus distintos cometidos están en línea con los mejores estándares de buen gobierno corporativo y asegura el adecuado funcionamiento de la Entidad, evitando la excesiva acumulación de funciones en una misma persona.

La labor del Consejero Delegado se apoya en el Comité de Dirección, compuesto por 1 director general, 6 directores generales adjuntos y 5 subdirectores generales. De los 13 miembros del Comité de Dirección, todos ellos son de nacionalidad española, el 8% son mujeres y su media de edad es de 51 años. Los distintos miembros del Comité de Dirección pertenecen a las siguientes áreas:

- Gabinete de Presidencia
- Secretaría Comité de Dirección
- Riesgos
- Intervención General
- Dirección Financiera
- Negocio y Clientes
- Secretaría General Técnica
- Banca Minorista
- Auditoría
- Recursos Técnicos
- Dirección de Participadas
- Comunicación, Marca y Relaciones Corporativas

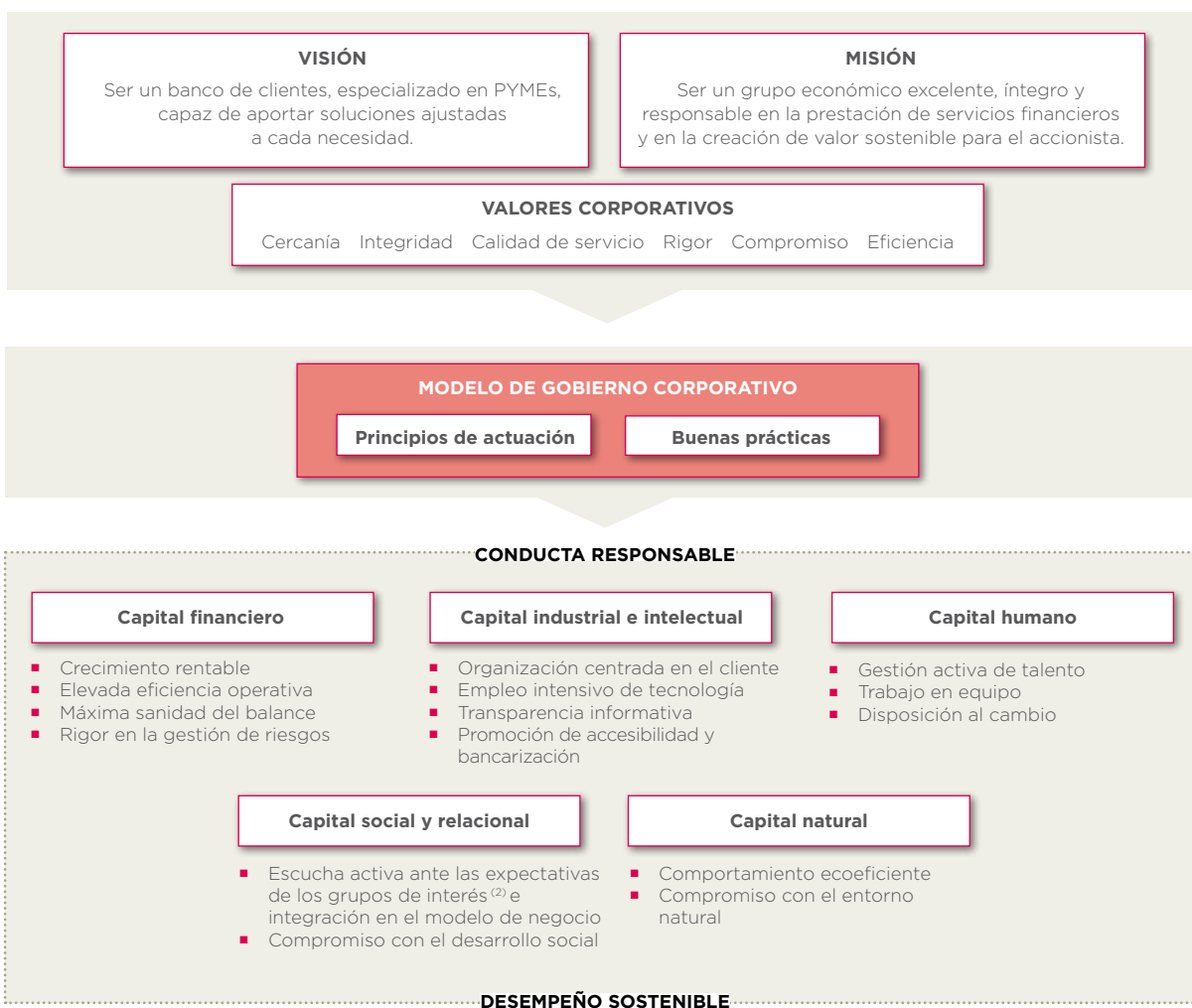
Cada uno de los componentes del Comité de Dirección tiene delegadas amplias facultades a su favor en el ámbito de sus respectivas competencias. El Comité de Dirección analiza y decide sobre las propuestas de las distintas áreas de negocio dotando a la dirección general de una visión más rica y amplia de las mismas, encargándose de la puesta en funcionamiento y de la aplicación práctica de las políticas establecidas por el Grupo.



## 2.2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

El modelo de gobierno corporativo, basado en los valores de Banco Popular incluye los diversos capitales y las relaciones con los grupos de interés. Tal y como se muestra en el gráfico que se presenta a continuación, la gestión de los capitales basada en la cultura y valores corporativos tiene como resultado una actuación sostenible y responsable con su entorno.

Reflejo del modelo de gobierno corporativo en el uso de los diferentes capitales<sup>(1)</sup> y su efecto



(1) Para más información sobre la definición de capitales en el modelo de negocio de Banco Popular, ver pág. 46.

(2) Banco Popular considera que sus grupos de interés son accionistas, clientes, empleados y proveedores, junto con los principales actores público-privados sociales y medioambientales de su entorno. Estos grupos de interés son parte integrante del Banco, influyendo en el desarrollo de la actividad bancaria como parte relevante de su estructura.

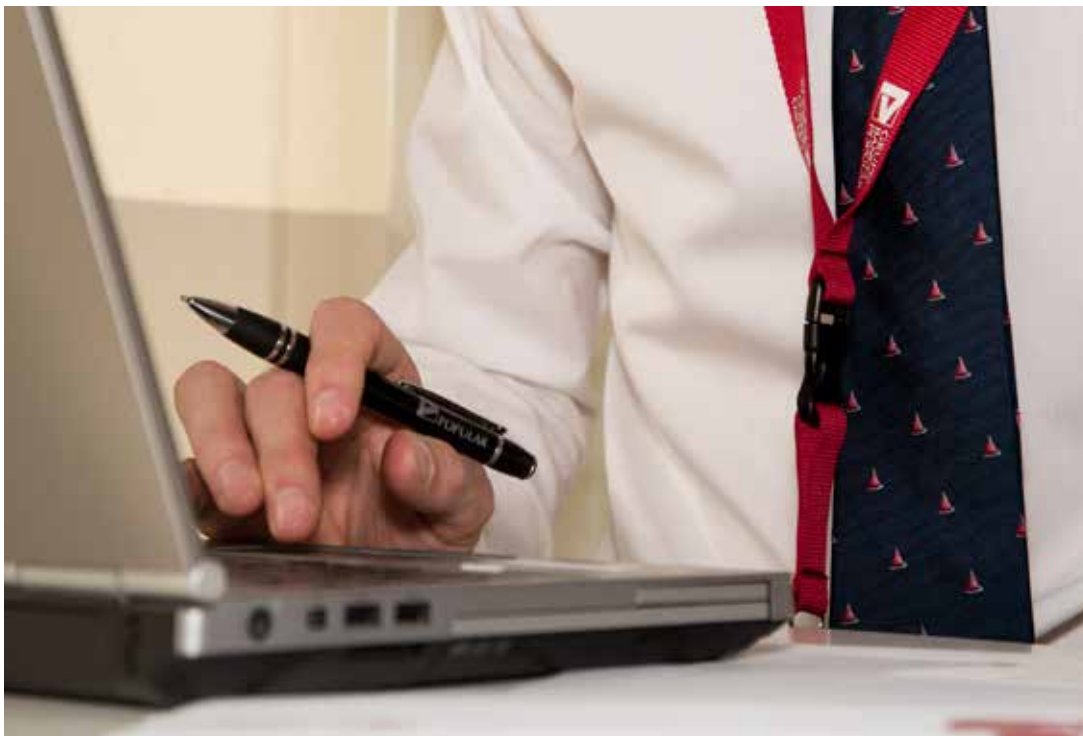
## 2.3. BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

En 2014, Banco Popular ha seguido afianzando sus buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, de acuerdo con su política de constante adaptación a los más altos estándares de buen gobierno. Durante este ejercicio, se han adoptado los siguientes acuerdos en la materia:

- **Tamaño del Consejo de Administración.** El Banco ha culminado la reducción a 15 del número máximo de miembros que componen el Consejo de Administración. Esta disminución del número de Consejeros tuvo lugar en la Junta General Ordinaria de 2014. La presencia de Consejeros ejecutivos es del 20%, mientras que los no ejecutivos suponen el 80%.
- **Reestructuración de las Comisiones del Consejo de Administración.** Con el fin de adaptarse a los nuevos requerimientos regulatorios y de supervisión, el Banco ha procedido a separar la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo y Conflictos de Interés en una Comisión de Nombramientos y otra de Retribuciones. Adicionalmente, se ha creado una nueva Comisión de Riesgos, de carácter consultivo y compuesta únicamente por Consejeros no ejecutivos. Por lo que respecta a la Comisión de Auditoría, se ha reducido la presencia de Consejeros dominicales a uno.
- **Nombramiento del Consejero Coordinador del Consejo de Administración.** En 2014, el Consejo acordó la designación de Luis Herrando, Consejero independiente y actual Vicepresidente del Consejo de Administración, como Consejero Coordinador del Consejo. Esta figura está facultada para solicitar la convocatoria del Consejo de Administración o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día de un Consejo ya convocado, coordinar y reunir a los Consejeros no ejecutivos y dirigir la evaluación periódica del Presidente del Consejo de Administración.
- **Reforzamiento del Consejo Asesor Internacional.** Tras su creación en el año 2013, el Consejo Asesor Internacional se ha reforzado significativamente con la incorporación de Reyes Calderón y Tomás García, ambos profesionales que aportan una larga trayectoria en materia de expansión internacional.

# 98%

de cumplimiento de las Recomendaciones de Buen Gobierno



## PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

El modelo propio de gobierno corporativo de Banco Popular establece la correcta estructura y el buen funcionamiento de los órganos de gobierno, salvaguardando los intereses de todos sus grupos de interés y maximizando de forma sostenida el valor económico de la Entidad. Sus principales características son:

- **Separación de funciones entre el Presidente y Consejero Delegado**, siendo el primero el encargado de la estrategia global del Banco, mientras que el segundo se focaliza principalmente en la operativa diaria de la gestión del negocio.
- **Potenciación de la presencia de los Consejeros independientes**. El Consejo de Administración tiene un 33% de Consejeros independientes y las comisiones consultivas están compuestas, al menos mayoritariamente, por esta tipología de Consejeros. Las Comisiones de Nombramientos y Retribuciones están compuestas íntegramente por Consejeros independientes, mientras que en las Comisiones de Auditoría y Riesgos suponen el 66% de sus miembros y ocupan ambas presidencias.
- **Progreso de la diversidad en la composición del Consejo de Administración**. La diversidad de perfiles profesionales, sexo y nacionalidad son cuestiones que se mantienen presentes en la composición de los máximos órganos de gobierno.
- **Apoyo a la participación del accionariado**. Siguiendo con el principio de “una acción, un voto”, se facilita la participación presencial en la Junta de Accionistas a aquellos accionistas con 200 títulos, cantidad 5 veces menor a la exigencia legal.

Actualmente, Banco Popular cumple con el 98% de las recomendaciones del *Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas*, siendo la recomendación 37 la única que, a juicio de Banco Popular, se cumple parcialmente. Esta recomendación establece que cuando exista Comisión Delegada, la estructura de participación de las diferentes categorías de Consejeros deberá ser similar a la del propio Consejo y su secretario sea el del Consejo. Debido a que la Comisión Delegada es un órgano decisorio con facultades delegadas del Consejo de Administración, este considera conveniente que al establecer su composición se tenga muy presente el criterio de eficiencia y de conocimiento del funcionamiento interno de la Entidad, con la incorporación de los tres Consejeros ejecutivos del Consejo de Administración.



## 2.4. SISTEMAS DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL

### 2.4.1. Sistemas de cumplimiento y control interno

Para garantizar que todas las actividades se ejercen dentro del estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico y de los criterios de negocio fijados por la Dirección, el Grupo dispone de un modelo de cumplimiento y control que establece tres líneas de defensa. Se trata de un marco de control interno capaz de asegurar operaciones eficaces y eficientes sobre la base de un control adecuado de los riesgos y una conducta empresarial prudente, que garantice la fiabilidad de la información financiera y no financiera comunicada interna y externamente.

Las citadas tres líneas de defensa se estructuran de la siguiente manera:

- La primera línea corresponde a las unidades de negocio, que son responsables del control en su ámbito y de la ejecución de las políticas fijadas desde instancias superiores.
- La segunda línea está concebida como control transversal de los procesos, mediante la implantación y monitorización de alertas e indicadores sobre los aspectos más relevantes de riesgos y controles de las áreas, oficinas y procesos analizados, notificando aquellos asuntos que precisen subsanación, mejora o mayor análisis. Está integrada por las siguientes unidades:
  - Dirección de Riesgos, que asume la mayor responsabilidad a través de Control de Riesgos, es encargada de realizar un control global de todos los riesgos, integrada a su vez por Validación Interna, Seguimiento del Riesgo, Control de Riesgos de Tesorería y Control.
  - Cumplimiento Normativo, que define y supervisa las políticas y procedimientos para cumplir con la normativa vigente.
  - Órgano de Control Interno, encargado de controlar el correcto funcionamiento del Grupo en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
  - Comités asesores del Comité de Dirección: Se trata del Comité de Capital, Comité ALCO y Comité de Riesgo Operacional, los cuales realizan funciones de control de segundo nivel en sus respectivos ámbitos de actuación.
- La tercera línea desarrollada por la unidad de Auditoría Interna, que realiza una revisión independiente sobre los otros dos niveles.

Principales órganos de gobierno y control - 2014



## Seguimiento y control del riesgo

Los diferentes riesgos implícitos en la actividad bancaria que desarrolla Grupo Banco Popular se gestionan con criterios de prudencia, preservando permanentemente los objetivos básicos de solvencia, rentabilidad, eficiencia y adecuada liquidez. La política de riesgos constituye una síntesis de criterios estrictamente profesionales en el estudio, valoración, asunción y seguimiento de riesgos por parte de todas las entidades que componen el grupo financiero, conducentes tanto a optimizar el binomio riesgo/rentabilidad inherente al riesgo crediticio y de mercado, como a minimizar el resto de riesgos financieros y operativos.

Para ello se han establecido procedimientos de supervisión y control por parte de la Alta Dirección que cubren la totalidad de las actividades que el Grupo desarrolla, principalmente la de banca comercial. Además, cada área implicada cuenta con procedimientos formales de análisis, autorización, seguimiento y control, aplicados de forma consistente con la naturaleza y cuantía de los mismos, que son supervisados por órganos colegiados de decisión. Las políticas internas, conocidas y aplicadas por todas las unidades de negocio, están contenidas en el *Manual de Políticas de Inversión* aprobado por el Consejo de Administración, velando por la efectividad de su cumplimiento la Dirección de Riesgos, el Comité de Dirección y la Comisión de Riesgos del Consejo de Administración.

Los procedimientos internos de seguimiento y control del riesgo, que son conocidos y aplicados por todas las áreas de negocio del Grupo para lograr una gestión y control integral de los riesgos, están contenidos en el Manual de Políticas de Inversión aprobado por el Consejo de Administración, quien vela por la efectividad de su cumplimiento.

Entre las actividades desarrolladas durante 2014 destacan la creación de la nueva Comisión de Riesgos del Consejo de Administración y la constitución del Comité de Riesgos para la revisión y aprobación de operaciones de especial relevancia. En el *Informe Anual* y el *Informe de Gobierno Corporativo* se recogen con mayor detalle las políticas y procedimientos establecidos por el Grupo para el seguimiento y control del riesgo.

## BANCO POPULAR HA PUESTO EL FOCO EN LA GESTIÓN DE RIESGOS

Con el fin de adaptarse a las nuevas tendencias regulatorias y supervisoras, en 2014, Banco Popular ha dedicado sus principales esfuerzos en materia de gobierno corporativo a la reestructuración de su organización para seguir avanzando en la identificación, gestión y control de riesgos.

Como primer paso, el Consejo de Administración ha creado una Comisión de Riesgos, de carácter consultivo, que asesora al Consejo de Administración en la determinación y seguimiento de las políticas aprobadas para la gestión de cada uno de los riesgos. Esta Comisión de Riesgos está presidida por un Consejero independiente y está compuesta por una mayoría de Consejeros independientes.

Por otro lado, se ha creado un Comité de Riesgos, formado exclusivamente por ejecutivos y encargado de la revisión y aprobación de operaciones de riesgo relevantes. Finalmente, destaca la remodelación de la Dirección de Riesgos del Banco que ha quedado compuesta por tres unidades dedicadas, respectivamente, a la Admisión, Gestión y Control del Riesgo. Con todo ello, se facilita la labor de supervisión y control de los riesgos por parte del Consejo de Administración y la Alta Dirección del Banco.

Finalmente, en diciembre 2014, se aprobó por el Consejo de Administración el Marco de Apetito al Riesgo, instrumento de gobierno que contribuye a una gestión eficaz y global del apetito al riesgo del Grupo. Se trata de un marco flexible en el que se identifican y definen los riesgos a los que el Grupo está expuesto y se establecen objetivos, alertas y límites acordes con la estrategia de Grupo Banco Popular a nivel consolidado. El objetivo es mantener un perfil de riesgo medio-bajo mediante el control de los riesgos a los que está expuesto el Grupo por su modelo de negocio, principalmente el riesgo de crédito y el riesgo de liquidez, aunque también son relevantes otros riesgos asociados al objetivo de capital: riesgo de negocio, riesgo operacional, riesgo de tipo de interés, riesgo de mercado, riesgo reputacional y riesgo de cumplimiento normativo.



## Cumplimiento Normativo

La función de Cumplimiento Normativo se encarga de evaluar los mecanismos de control sobre los riesgos normativos que afectan al conjunto de actividades y negocios desarrollados por el Grupo. Se desempeña con carácter transversal y actúa bajo el principio de independencia, sin intervenir en las decisiones de gestión ni en la operativa de las actividades que supervisa. Entre sus principales funciones se encuentran las siguientes:

- Identificar y evaluar periódicamente los posibles riesgos de incumplimiento normativo.
- Asesorar y asistir a los órganos de gobierno en las materias regulatorias de cumplimiento.
- Establecer controles eficaces con el fin de acreditar la correcta ejecución de los procedimientos establecidos para mitigar los riesgos de cumplimiento.
- Identificar posibles deficiencias y comunicarlas a la Alta Dirección, Comisión de Auditoría y Consejo de Administración, proponiendo en su caso medidas correctoras.
- Gestionar las relaciones ante organismos reguladores y supervisores -Comisión Nacional del Mercado de Valores, Banco de España y SEPBLAC- en plazo y forma.
- Colaborar en el desarrollo de programas de formación sobre las materias de cumplimiento normativo, con objeto de impulsar la capacitación de los Recursos Humanos de la organización.

En el área de Cumplimiento Normativo, entre otras, cabe destacar las actuaciones en materia de prevención del blanqueo de capitales, protección de datos, conducta corporativa y mercado de valores.

- **Prevención del blanqueo de capitales.** Banco Popular trabaja con las autoridades competentes, analizando y comunicando, si procede, las operaciones que pudieran presentar indicios de su relación con dicha actividad al SEPBLAC. Además, Banco Popular se preocupa de difundir internamente las medidas establecidas contra el blanqueo, entre las que destaca la sección de Intranet que recoge información y normativa sobre la materia. La documentación incluye el *Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo*, que detalla tanto las obligaciones como los procedimientos dirigidos a prevenir la utilización de las entidades del Grupo y, en general, del sistema financiero para el blanqueo de capitales. Durante 2014, Banco Popular no ha sido sancionado en materia de prevención de blanqueo de capitales.

El Órgano de Control Interno (OCI) es el responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos en materia de blanqueo de capitales. Con el apoyo de la oficina de Prevención de Blanqueo de Capitales, quien realiza las labores de diligencia debida, conservación de documentos, control interno, evaluación y gestión de riesgos, el OCI supervisa y garantiza el cumplimiento de las disposiciones pertinentes.

- **Protección de datos.** Para proteger eficientemente la información desde un enfoque preventivo, reactivo y dinámico, el Grupo ha adoptado normas internas de actuación bajo la denominación de *Política de Seguridad de los Sistemas de Información*. Como culminación de esta política diseñada para minimizar los riesgos de incumplimiento y asegurar la coordinación entre las distintas áreas afectadas, el Comité de Protección de Datos de Carácter Personal se reúne periódicamente para analizar, asegurar y verificar que todas las directrices establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) se cumplen conforme a lo establecido.

En la Intranet, los empleados disponen, además, de un área que presenta la normativa, tanto de carácter legal como interna, que regula el tratamiento de la información que se recibe de los clientes en la prestación de servicios por parte del Grupo. Este apartado contiene también una circular que incluye criterios prácticos para adecuarse al cumplimiento de la LOPD. Se asegura así que los empleados conozcan las medidas necesarias para proteger correctamente los datos de carácter personal de los clientes.

- **Conducta Corporativa.** Desde 2012, el Banco Popular ha puesto en marcha un programa global de conducta corporativa para establecer el diagnóstico de riesgos en la materia, junto con el establecimiento de medidas y controles para la validación de su cumplimiento. Este programa, recogido en el *Código de Conducta*, establece los principios, normas generales y pautas de actuación, así como su aplicación práctica.

Con el fin de garantizar el cumplimiento del *Código de Conducta*, Banco Popular dispone de un Órgano de Control que se encarga de la supervisión y fijación de líneas de actuación en materia de corporate defense; en dependencia directa de éste se encuentra la Unidad de Vigilancia del *Código de Conducta* que coordina el Canal de denuncias. Este canal es el sistema a través del cual administradores, personal de Alta Dirección y empleados en general, pueden poner en conocimiento de la Unidad de Vigilancia de manera confidencial las infracciones del *Código de Conducta*, que hubieran sido cometidas por cualquier empleado o entidad sujeta a su cumplimiento. En 2014, no se han recibido denuncias a través de este Canal.

Asimismo, existe un *Código de Proveedores*, que tiene por objeto garantizar que sus proveedores ejercen su actividad empresarial respetando las estipulaciones del Pacto Mundial. Desde 2005, a propuesta del Presidente, Banco Popular manifestó su compromiso con los principios contenidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

- Mercado de Valores.** Se identifican y evalúan los riesgos de incumplimiento asociados con las actividades de negocio del Grupo en el ámbito del Mercado de Valores, incluyendo aquellos relacionados con el desarrollo de nuevos productos y prácticas de negocio y velando por el respeto de la normativa de transparencia y protección de la clientela. Destaca el trabajo desarrollado con el Órgano de Vigilancia del Reglamento Interno de Conducta (RIC) que asegura el cumplimiento por parte de los empleados de las normas internas de actuación en los mercados de valores.

### Auditoría interna

El área de auditoría interna trabaja en base a los principios de independencia, objetividad e imparcialidad. Su responsabilidad parte directamente de la Comisión de Auditoría y en el desarrollo de su función cumple con los principios establecidos por los reguladores. Está estratégicamente enfocada a la supervisión del entorno de control, verificando la eficacia mitigadora de los controles existentes en los procesos de gestión de los diferentes riesgos que comporta la actividad del Grupo, a través de la auditoría de cumplimiento, operativa y de gestión.

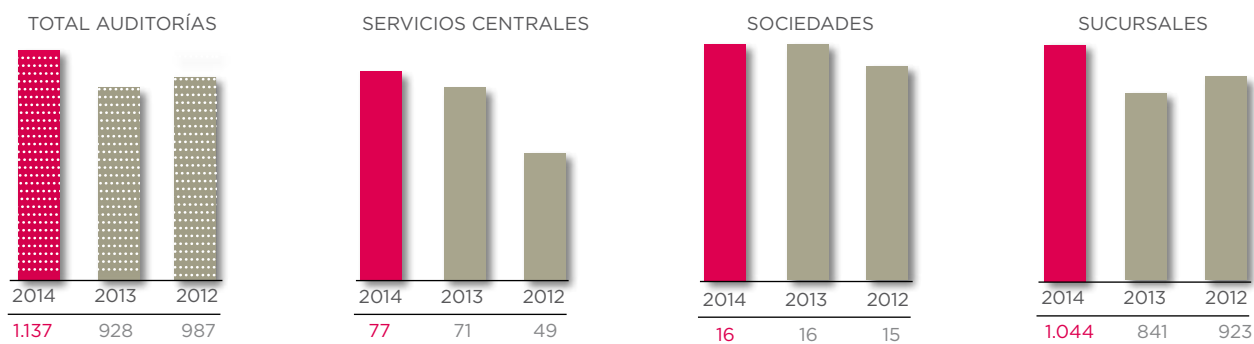
Su principal objetivo es la evaluación de la adecuación de las procedimientos establecidos en las distintas unidades del Grupo para la gestión de los riesgos, incluyendo la presentación de las recomendaciones de mejora pertinentes. Mantiene permanentemente informada a la Alta Dirección y al Consejo de Administración de los resultados de sus trabajos y del grado de implementación de las medidas de mejora recomendadas por parte de las oficinas auditadas. Para el desarrollo de sus actividades propone a la Comisión de Auditoría para su aprobación un Plan Anual de Auditoría que se formula en base a la cobertura del Mapa de Riesgos, las preocupaciones del Consejo de Administración y la Alta Dirección y los requerimientos normativos.

En 2014, el 45,29% del total de sucursales y el 17,98 del total de sociedades han sido auditadas: 1.044 de un total de 2.305<sup>(\*)</sup> y 16 de un total de 89 respectivamente. Adicionalmente, se han llevado a cabo 77 auditorías de Servicios Centrales, 3 de Riesgo de Liquidez y 44 auditorías de Riesgos e Informática. A través de estas últimas el Banco ha supervisado aspectos como los modelos internos de Riesgo de Crédito y Operacional, la Seguridad de Plataformas móviles o Seguridad en Banca a Distancia, así como el Entorno tecnológico BIS II de Riesgo de Crédito y Operacional, entre otros.

(\*) Esta cifra incluye las 2.140 sucursales que el Grupo tiene en España y en el extranjero, así como la totalidad de sucursales que Targobank y bancopular-e tienen en España.

**1.184**  
auditorías internas  
durante 2014

Tipología y número de auditorías - 2012/2014



## 2.4.2. Supervisión y control externo

La actividad del Grupo está sujeta a la supervisión de las instituciones competentes, entre otras, el Mecanismo Único de Supervisión (compuesto por el Banco Central Europeo y el Banco de España), la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones dependiente del Ministerio de Economía, así como el Servicio Ejecutivo de Prevención y Blanqueo de Capitales.

El cometido de estos organismos es proteger a los consumidores de los servicios financieros, velando por la estabilidad del sistema financiero y por la transparencia y eficacia de los mercados. Grupo Banco Popular colabora permanentemente con las autoridades supervisoras en el cumplimiento de sus funciones, especialmente en lo que respecta a su compromiso por la transparencia en la información al mercado.

En 2014, no se han recibido sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa reguladora de la libre competencia y prácticas monopolísticas.

### ADAPTACIÓN A LOS NUEVOS REQUERIMIENTOS DE LOS REGULADORES EXTERNOS

El ejercicio 2014 ha sido para Banco Popular un año de adaptación e incorporación de los nuevos requerimientos de los reguladores externos. Se han sentado las bases para el cumplimiento de los requerimientos del nuevo Mecanismo Único de Supervisión del Banco Central Europeo, iniciativa que supone un paso fundamental para la consecución de una Unión Bancaria que sienta las bases de un marco financiero integrado para salvaguardar la estabilidad financiera. En este sentido, Banco Popular ha realizado todos los trabajos preparativos y ejercicios piloto de supervisión, como paso previo al Sistema de Supervisión continua que llevará a cabo el Banco Central Europeo a partir de noviembre de 2014. Estos trabajos previos se han compuesto de tres pilares o ejercicios combinados:

- **Risk Assessment System:** Datos necesarios para que los nuevos supervisores pudieran tener un juicio supervisor sobre factores de riesgo fundamentales. La información solicitada se correspondía con datos tanto contables como de solvencia ya enviados al Banco de España, a los que añadía otros detalles internos sobre rentabilidad, concentración de riesgo, riesgo de crédito, de mercado, de interés y de liquidez. En el año 2013 se enviaron datos semestrales desde Diciembre 2010 a Junio 2013, y en 2014 los correspondientes a Diciembre 2013 y Junio 2014.
- **Comprehensive Assessment,** compuesto por:
  - Ejercicio AQR- “Asset Quality Review”: Basado en los datos correspondientes a junio 2013 enviados al Banco Central Europeo. Durante 2014, se ha completado con los siguientes trabajos:
    - PP&A: Revisión cualitativa y cuantitativa de políticas y procedimientos contables, de riesgo de crédito e inmuebles, de valoraciones de elementos patrimoniales, cálculo de CVA, entre otros, para analizar el grado de alineamiento con IFRS y su razonabilidad. Este ejercicio ha incluido la demostración fehaciente y documentada de la existencia de tales políticas y procedimientos.
    - Loan Tape: Selección para su análisis, de carteras que suponían aproximadamente el 50% de los APRs del Grupo a junio 2013.
    - Credit File Review: Evaluación de la calidad de los datos, valoración de activos, clasificaciones de exposiciones dudosas, valoración de las garantías y cálculo de provisiones.
  - Ejercicio ST- “Stress Test”: En colaboración con EBA, European Banking Authority, se realiza un ejercicio con enfoque prospectivo de la capacidad y solvencia de la entidad para absorber perturbaciones en situaciones de tensión.

Fruto de este importante esfuerzo, en octubre 2014, se comunicaban los resultados del *Comprehensive Assessment* que mostraban una elevada solvencia de Banco Popular, incluso en escenarios de probabilidad remota, por el que se alcanzaba un exceso de capital de 1.756 millones de euros en el escenario más adverso, que podía elevarse a 2.529 millones de euros al incluir los bonos obligatoriamente convertibles con vencimiento 2015.

Finalmente, conviene destacar la adaptación de Banco Popular a las exigencias que en materia de Gobierno Corporativo y de Sistemas de Control, incorpora el nuevo modelo de supervisión SREP, Supervisory Review and Evaluation Process. Entre los indicadores clave a evaluar está el sistema de Gobierno Corporativo y los sistemas de control de riesgos que tenga implantados la Entidad. Así, Banco Popular en el 2014 ha desarrollado su Marco de Apetito al Riesgo, que fue aprobado por el Consejo de Administración, y ha reforzado la segunda línea de defensa para el Control del Riesgo, tal y como se ha expuesto anteriormente en el presente capítulo.

# 3. MODELO DE NEGOCIO

## 3.1. MODELO DE NEGOCIO ÚNICO Y DIFERENCIADOR

A lo largo de los años, el Banco ha centrado sus esfuerzos en adquirir un factor diferencial respecto a la competencia mediante la búsqueda constante de la mejora en la prestación del servicio al cliente. La firme defensa de su estrategia, junto a la capacidad de adaptación a los cambios del entorno, ha hecho que el modelo de negocio de Banco Popular sea único y difícil de replicar. Así, el modelo de negocio del Banco se caracteriza por ser:

- **Puramente minorista.** El desarrollo de la actividad comercial es la principal fortaleza de la Entidad, centrando su actividad en la financiación, la gestión del ahorro y los servicios financieros a particulares, familias y empresas.
- **Especialista en PYMES.** Tradicionalmente el Banco ha apostado por el desarrollo de los sistemas productivos de las economías en las que está presente, a través de la financiación de su tejido empresarial y no de estrategias especulativas. Por ello, apoya a las empresas, en especial las PYMES, donde su principal ventaja competitiva es la cercanía en la relación y el conocimiento del colectivo.

Modelo de negocio de Banco Popular, según requerimientos del IIRC

El modelo de negocio de Banco Popular refleja la cultura corporativa de la Entidad, haciendo que sus valores se trasladen desde el Gobierno Corporativo de la organización hasta la operativa diaria y la relación con sus grupos de interés.

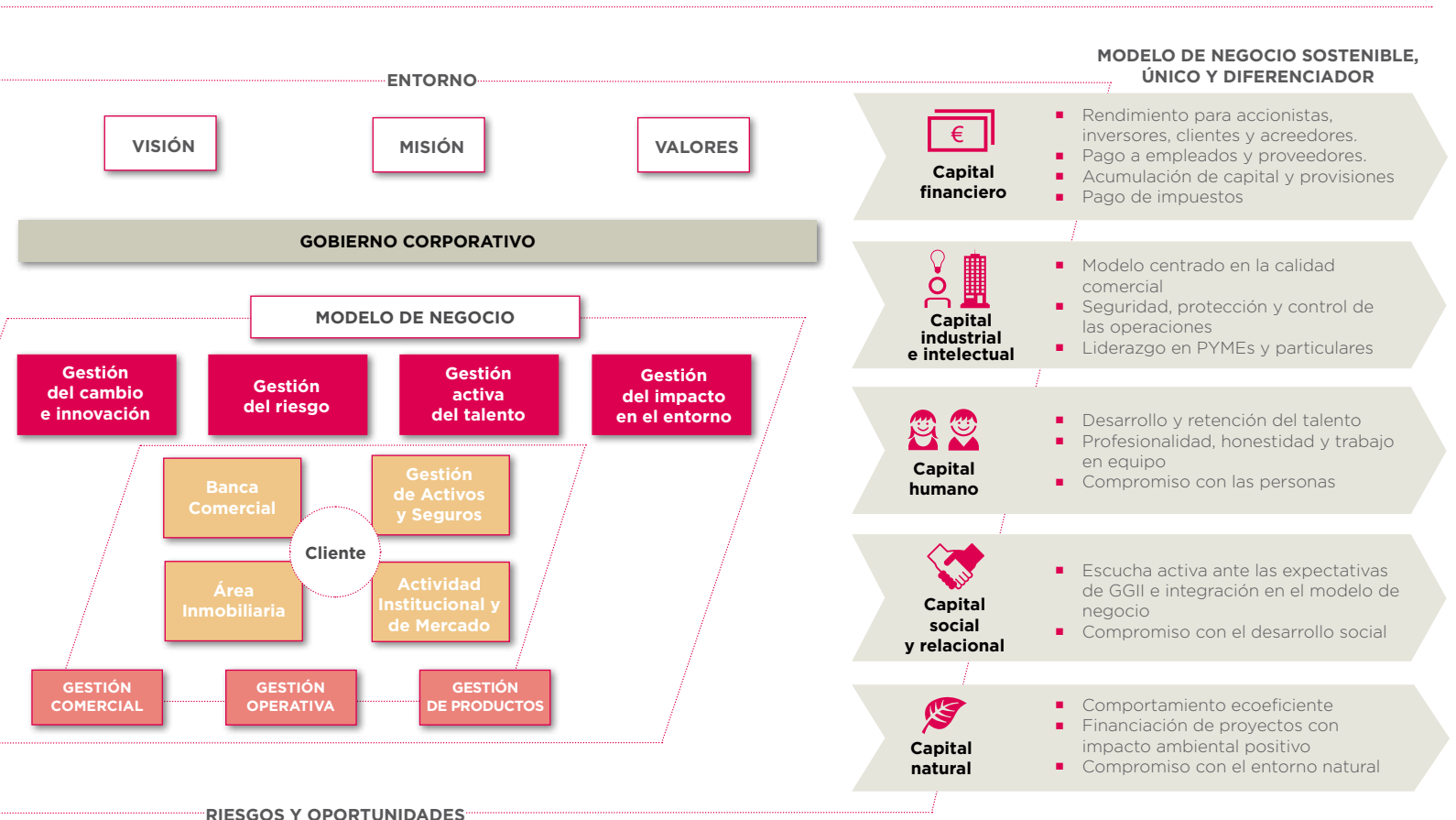
A continuación, se muestra el modelo de negocio de Banco Popular teniendo en cuenta el enfoque proporcionado por el *International Integrated Reporting Council* (IIRC).

- Principios de gestión transversal
- Principios de gestión específicos
- Actividad por líneas de negocio

### GESTIÓN SOSTENIBLE DE CAPITALES



- **Orientado al cliente.** Banco Popular tiene el compromiso de ofrecer un servicio de calidad que integre las necesidades de los clientes y mantenga altos niveles de satisfacción. Por ello, se esfuerza en conseguir una estructura organizativa flexible, descentralizada y horizontal que le permita estar próximo al cliente y conocer en todo momento las necesidades financieras que debe solventar, priorizando la rapidez de respuesta y la resolución de las consultas que el cliente pueda plantear.
- **Líder en eficiencia.** La cultura de eficiencia está impregnada en toda la organización y se traslada a la actividad diaria a través de los procesos y de una estructura organizativa que ha permitido al Banco ser históricamente la entidad europea más eficiente.
- **Solvente y prudente en la gestión del riesgo.** Banco Popular gestiona su balance de manera responsable e independiente, sobre la base de una política conservadora de saneamientos y una gestión del riesgo prudente, disciplinada y diversificada. El negocio se concentra en áreas conocidas y tiene en cuenta, tanto una gestión cuidada del crédito, como una posición conservadora ante los cambios del entorno.
- **Proclive a alianzas estratégicas para el desarrollo de negocios especializados.** El objetivo es desarrollar sinergias sobre la base de la experiencia de sus socios que permitan maximizar el valor del Grupo.
- **Responsable con el entorno en el que opera.** Con el desarrollo responsable de su actividad, el Banco busca fortalecer los vínculos con los principales grupos de interés, integrando sus expectativas en la gestión diaria del negocio. El mantenimiento de relaciones duraderas con los mismos redundará en una mayor competitividad y mejor adaptación para afrontar los retos de un mercado global y cambiante.



### 3.1.1. Capitales

Banco Popular identifica una serie de capitales que tiene en cuenta para el desarrollo de su modelo de negocio, así como para responder a los retos y oportunidades del entorno. El Grupo define como “capitales” los diferentes recursos que utiliza en sus procesos internos de creación de valor. Todas las actividades que desarrolla implican a uno o más capitales, que están interrelacionados y en constante transformación. Siguiendo lo establecido en el IIRC, y en función de la definición de aspectos materiales de Banco Popular, la clasificación de capitales para Banco Popular es la siguiente:

#### Capitales



##### Capital financiero

Recursos económicos y financieros con los que cuenta la Entidad y que obtiene a través de una estrategia de captación de fondos, para después gestionarlos y hacer que su modelo de negocio resulte solvente, rentable y eficiente.



##### Capital industrial e intelectual

Activos tangibles a disposición de Banco Popular para el desarrollo de su actividad (red de oficinas y sistemas informáticos) y activos intangibles relacionados con el *know-how* de la organización utilizados para desarrollar un modelo de negocio que prima la calidad comercial, la seguridad y protección de las operaciones.



##### Capital humano

Conjunto de aptitudes, capacidades, conocimiento y experiencias que aportan los empleados de Banco Popular y que, junto con la cultura corporativa de la organización, hacen que el modelo de negocio fomente la profesionalidad de los empleados y el compromiso con el talento.



##### Capital social y relacional

Las relaciones que el Banco mantiene con sus grupos de interés y la gestión que hace de sus expectativas, generan un valor compartido que supone una aportación para el negocio. Asimismo, el desarrollo de la actividad bancaria genera un impacto en la sociedad que hace que la Entidad mantenga el compromiso de actuar de manera responsable con el entorno en el que opera.



##### Capital natural

Para el desarrollo de su actividad, el Banco necesita de una serie de materiales y suministros que utiliza de manera ecoeficiente, demostrando así su compromiso con el entorno natural que le rodea.

## GESTIÓN DEL CAMBIO E INNOVACIÓN

Banco Popular mantiene su compromiso con el fomento de actividades de Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica, aspecto clave de la gestión del cambio e innovación presente en el modelo de negocio. Por eso, a lo largo de 2014, ha realizado desembolsos por un total de más de 51 millones de euros, un 55% más que en 2013, para el desarrollo tanto de proyectos de nueva creación como de proyectos iniciados en años anteriores. Los proyectos principales giran en torno a cinco ejes:

- Desarrollo de aplicaciones de gestión
- Modelos de gestión de riesgos
- Nuevo modelo de gestión de infraestructuras
- Mejoras en el conocimiento de los clientes y sistemas de reporte
- Integración de nuevos negocios y modelos de gestión

En 2014, se han activado gastos por un importe total de 32,9 millones de euros correspondientes a tres proyectos estratégicos que se están desarrollando en el ámbito de la gestión de infraestructuras, adaptación a la normativa contable y mejora de la información de clientes. Dichos proyectos cumplen con los requisitos para ser reconocidos como un activo intangible y se detallan a continuación:

- **Proyecto VEGA.** Iniciado en 2014, tiene por objeto llevar a cabo una transformación en la gestión de las infraestructuras tecnológicas de Banco Popular. Con este proyecto se busca flexibilizar y mejorar la eficiencia operativa de dichas infraestructuras a través de la externalización a un tercero y la implantación de un nuevo modelo de gestión. Esto garantizará la evolución tecnológica que requiere el Banco para su plan de crecimiento, manteniendo y asegurando en todo momento la calidad del servicio tecnológico.

### 3.1.2. Principios de gestión transversal

Tanto la cultura como el modelo de gobierno corporativo de Banco Popular se encuentran presentes en su modelo de negocio. Para poder llevarlo a cabo, la Entidad toma en consideración los siguientes principios de gestión que le ayudan a prepararse ante los riesgos y oportunidades cambiantes del entorno:

#### Principios de gestión transversal



##### Gestión del cambio e innovación

La capacidad de adaptación al cambio y la innovación son dos aspectos claves que permiten que el modelo de negocio de Banco Popular sea solvente y sostenible en el tiempo. Por eso, la innovación se conforma como un aspecto transversal a todas las áreas de negocio, permitiendo a la Entidad estar en constante desarrollo y evolución.



##### Gestión del riesgo

Banco Popular ha potenciado formas de comportamiento y sistemas de toma de decisiones basados, principalmente, en sofisticados procesos de control y gestión de riesgos, en la estrategia de proximidad y conocimiento del cliente y en la especialización de los profesionales que integran la Entidad. Esta prudencia en su comportamiento permite identificar, prevenir y gestionar los riesgos y oportunidades de manera disciplinada y diversificada. Ese estilo de gestión permite poner en práctica lo evidente: la permanente necesidad de compaginar la disciplina financiera con la diversificación del riesgo.



##### Gestión activa del talento

Cada una de las personas que conforman Banco Popular son una pieza clave para la Entidad, ya que gracias a su profesionalidad hacen que el modelo de negocio sea único, sostenible y diferenciador. Por eso, el compromiso con las personas y la vinculación del talento son aspectos de relevancia para el Banco.



##### Gestión del impacto en el entorno

El desarrollo de la actividad bancaria y la interacción con los grupos de interés generan una serie de impactos en el entorno que el Banco debe gestionar de manera responsable, tomándolos en consideración e integrándolos en el modelo de negocio con el objetivo de crear valor compartido de forma sostenible en el tiempo.

- **Proyecto de Plataforma Cliente.** Iniciado en 2011, en 2014 se ha abordado la segunda fase en la que se siguen integrando los frontales de atención al cliente de los canales no abordados inicialmente. A través de un nuevo sistema multicanal se ofrecerá una visión "on-line" completa y compartida de la situación del cliente, sus operaciones y gestiones realizadas o en trámite.
- **Proyecto SICYP.** Iniciado en 2011, trata de adaptar y mejorar los actuales sistemas contables y de información de gestión a los nuevos retos y necesidades del Grupo a través del diseño y el desarrollo de una nueva arquitectura informacional que proporcione información de calidad, fiable, relevante y a tiempo. Esto permitirá garantizar tanto el acierto en la toma de decisiones como la eficiencia y el control en la generación y explotación de la información que es crítica para la Entidad.

Desglose de los gastos activados en I+D+i (miles de euros) - 2014

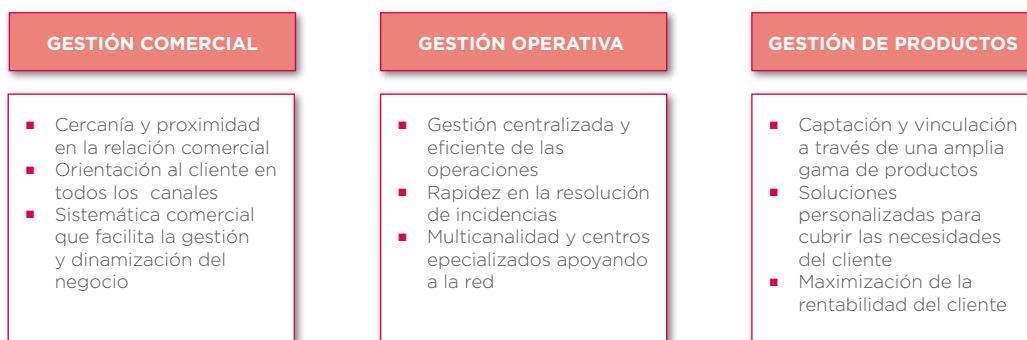
|                             | GASTOS INTERNOS |              |              | GASTOS EXTERNOS | TOTAL         |
|-----------------------------|-----------------|--------------|--------------|-----------------|---------------|
|                             | G. Personal     | G. Generales | Subtotal     |                 |               |
| Proyecto Plataforma Cliente | 1.898           | 170          | 2.067        | 9.981           | 12.048        |
| Proyecto SICYP              | 1.815           | 205          | 2.019        | 8.268           | 10.287        |
| Proyecto VEGA               | -               | -            | -            | 10.572          | 10.572        |
| <b>TOTAL</b>                | <b>3.712</b>    | <b>374</b>   | <b>4.087</b> | <b>28.820</b>   | <b>32.907</b> |



### 3.1.3. Principios de gestión específicos

Banco Popular lleva a cabo un modelo de negocio orientado al cliente, puramente minorista y con una alta especialización en PYMEs, que tiene en cuenta unos principios de gestión específicos que hacen que sea un modelo solvente, eficiente, responsable y orientado al cliente.

#### Principios de gestión específicos



- **Gestión Comercial.** La gestión comercial de Banco Popular se caracteriza por implementar la banca relacional, estableciendo vínculos profesionales y de largo recorrido con los clientes. Se genera un conocimiento transversal del negocio y se desarrollan medidas de actuación necesarias para mantener una relación comercial adaptada a cada cliente por cualquier canal elegido.

Asimismo, se define la política de ventas y marketing adaptada a la normativa legal y a las necesidades de mercado, ofreciendo a los clientes propuestas comerciales de valor. Mediante la sistemática comercial se organiza la actividad de los canales, garantizando la eficacia de los contactos a través de las herramientas comerciales adecuadas que faciliten la gestión y dinamicen el negocio.

- **Gestión Operativa.** El modelo de negocio de Banco Popular persigue la gestión centralizada y eficiente de las operaciones, priorizando la rapidez de respuesta y la resolución de incidencias que el cliente pueda trasladar. En este sentido, la gestión operativa del modelo de negocio comprende tres partes:
  - Centros especializados, como apoyo a la red de sucursales: el Grupo cuenta con unidades especializadas, como los Centros de Empresa, que realizan las gestiones oportunas para la identificación, contacto y captación de nuevos clientes.
  - Banca multicanal: se trata de uno de los principales entornos de actuación de Banco Popular. La multicanalidad con los clientes tiene como principal función evolucionar y crear entornos capaces de dar respuesta a clientes con necesidades de interacción cambiantes marcadas por la inmediatez, la necesidad de información, la personalización y la seguridad.
  - Gestión de incidencias y soporte a la red comercial: la rápida y eficiente respuesta en la resolución de incidencias del canal sucursal supone una firme apuesta por dar un servicio que garantice el correcto funcionamiento de las sucursales y repercuta en una mejor calidad de servicio al cliente ante cualquier anomalía o consulta.



- **Gestión de Productos.** La priorización de la acción comercial para la captación de clientes a través de una amplia gama de productos, permite iniciar la relación con el cliente, aumentar el conocimiento y sentar las bases óptimas para desarrollar la relación comercial. La gestión de productos en Banco Popular está enfocada a la creación de soluciones personalizadas tanto en la variedad de oferta de productos como en precios, siempre en función de las necesidades y riesgos del cliente.

En el caso del segmento de particulares, Banco Popular se ha enfocado en la creación de nuevas soluciones y canales financieros con los que competir en el mercado, proporcionando así un aumento de las oportunidades de elección de los clientes. En relación al segmento de empresas, el objetivo es conseguir que los clientes dispongan siempre de todos los recursos necesarios para el desarrollo de su negocio y, por ello, se ponen a su alcance las herramientas y productos más avanzados.

### 3.1.4. Actividad por líneas de negocio

La actividad desarrollada por Banco Popular puede segmentarse en cuatro líneas de negocio que recogen de manera global la gestión llevada a cabo por la Entidad. A continuación, se mencionan las principales características de cada segmento, proporcionándose un mayor detalle en el Informe Anual:

- **Banca Comercial.** Este segmento es el núcleo del negocio de Grupo Banco Popular, cuya actividad se centra en la prestación de servicios financieros a empresas y particulares. Engloba la actividad realizada por la red de sucursales en cuanto a operaciones típicas de inversión, captación de recursos, asunción de riesgos de firma y suministro de todo tipo de servicios financieros.
- **Gestión de Activos y Seguros.** Por un lado, comprende la actividad de gestión de activos, así como la administración de instituciones de inversión colectiva -gestión de fondos de inversión y de carteras de fondos de pensiones-. Por otro lado, engloba la actividad realizada en materia de seguros de vida y seguros generales por las entidades portuguesas Popular de Seguros, S.A. y Eurovida, S.A, así como la actividad de seguros en España que se realiza a través de Allianz Popular, S.L. en la que el Grupo participa en un 40%.
- **Área Inmobiliaria.** Este segmento recoge tanto la actividad desarrollada por las sociedades inmobiliarias del Grupo, como la actividad inmobiliaria llevada a cabo por las entidades financieras de Grupo Banco Popular. Dicha actividad, se gestiona de forma integrada para propiciar una gestión adecuada de los activos inmobiliarios.
- **Actividad institucional y de Mercados.** Bajo esta denominación se incluyen el resto de actividades realizadas, entre las que destacan las operaciones activas y pasivas con entidades de crédito, las carteras de las entidades bancarias de negociación, los activos financieros disponibles para la venta, los derivados de cobertura de activo y pasivo, la cartera de inversión a vencimiento y participaciones, los saldos de activos y pasivos derivados de pensiones, así como la captación de recursos en mercados mayoristas por emisiones.

Como puede observarse en la siguiente tabla, con respecto a 2013, se mantienen los pesos de las líneas en cuanto a la estructura de activo, no siendo así en relación al resultado aportado por las distintas áreas.

Segmentación por áreas de negocio (datos en %) - 2013/2014

|  | BANCA COMERCIAL |             | GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS |            | ÁREA INMOBILIARIA |            | INSTITUCIONAL Y DE MERCADOS |             |
|--|-----------------|-------------|------------------------------|------------|-------------------|------------|-----------------------------|-------------|
|  | Peso 2014       | Peso 2013   | Peso 2014                    | Peso 2013  | Peso 2014         | Peso 2013  | Peso 2014                   | Peso 2013   |
| Margen de intereses                          | 109,3           | 97,4        | 1,8                          | 1,9        | (16,1)            | (15,9)     | 5,0                         | 16,6        |
| Margen bruto                                 | 82,1            | 82,1        | 3,1                          | 4,0        | (9,7)             | (10,9)     | 24,6                        | 24,9        |
| Margen de explotación antes de provisiones   | 85,7            | 84,4        | 4,6                          | 6,3        | (23,8)            | (24,8)     | 33,5                        | 34,2        |
| Resultado de la actividad de explotación (*) | 23,5            | 55,8        | 25,2                         | 19,5       | (139,9)           | (79,3)     | 191,2                       | 104,0       |
| Resultado antes de impuestos                 | 153,9           | 135,3       | 23,0                         | 37,6       | (241,9)           | (225,2)    | 164,9                       | 152,3       |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                          | <b>60,6</b>     | <b>66,4</b> | <b>0,9</b>                   | <b>0,9</b> | <b>6,6</b>        | <b>5,9</b> | <b>31,9</b>                 | <b>26,8</b> |

(\*) Los pesos de los segmentos se muestran con el signo de su aportación

Banca Comercial representa el 60,6% del Total Activo y aporta el 153,9% del Resultado antes de impuestos, lo que refleja el perfil de banco comercial del Grupo, centrado casi exclusivamente en la actividad bancaria típica.

El área de Institucional y de Mercados es el segundo en importancia, tanto en peso relativo respecto al Total Activo -31,9%-, como en la aportación al Resultado antes de impuestos -164,9%-.

Por su parte, el Área Inmobiliaria tiene una aportación negativa del -241,9% en cuanto al resultado del Grupo, debido a que en este segmento se localizan las provisiones por deterioro de inmuebles.

El segmento menos significativo en términos absolutos desde el punto de vista del Total Activo es el de Gestión de Activos y Seguros -0,9%- que, sin embargo, ha registrado resultados positivos en el ejercicio que equivalen al 23% del Resultado consolidado antes de impuestos.



## 3.2. CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

### 3.2.1. Aportación de valor a través del desarrollo del negocio

La principal aportación de Banco Popular al desarrollo económico y social se define por los impactos que, con su actividad empresarial, genera de manera directa e indirecta en las comunidades en las que actúa.

De forma directa, el desarrollo de la actividad de negocio del Banco comporta la generación de un valor económico que incide directamente en el sistema en el que opera y que repercute en sus principales grupos de interés y en el conjunto de la sociedad, tal y como se muestra a continuación.

Valor económico generado, distribuido y retenido (miles de euros) - 2012/2014 <sup>(1)</sup>

|  | 2014             | 2013 <sup>(2)</sup> | 2012               |
|--|------------------|---------------------|--------------------|
| <b>VALOR ECONÓMICO GENERADO (VEG)</b>                      |                  |                     |                    |
| Margen Bruto   | 3.876.033        | 3.551.251           | 3.777.816          |
| Resultado baja de activos                                  | 498.039          | 947.092             | 150.134            |
| Ganancias activos no corrientes                            | (51.987)         | 14.928              | 44.620             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4.322.085</b> | <b>4.513.271</b>    | <b>3.972.570</b>   |
| <b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)</b>                   |                  |                     |                    |
| Empleados: gasto personal                                  | 946.235          | 946.661             | 949.734            |
| Proveedores: gastos generales de administración            | 645.812          | 518.477             | 552.973            |
| Administraciones Públicas: impuestos sociedades y tributos | 271.425          | 213.772             | (933.609)          |
| Accionistas: dividendos <sup>(3)</sup>                     | 150.765          | 0                   | 216.564            |
| Sociedad   | 8.505            | 5.489               | 9.181              |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2.022.742</b> | <b>1.684.399</b>    | <b>794.843</b>     |
| <b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)</b>                      |                  |                     |                    |
| VER = VEG - VED  | 2.299.343        | 2.828.872           | 3.177.727          |
| Provisiones y amortizaciones                               | 2.078.279        | 2.436.153           | 5.702.847          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>221.064</b>   | <b>392.719</b>      | <b>(2.525.120)</b> |

(1) Cálculo realizado según requerimientos GRI G4 para el indicador EC1.

(2) Los datos relativos a 2013 han sido recalculados, como consecuencia de la entrada en vigor de la NIIF 11.

(3) La política de retribución al accionista de Banco Popular se ha basado en un sistema de retribución flexible al accionista denominado "Dividendo Banco Popular". Con este sistema, Banco Popular ha ofrecido a sus accionistas la posibilidad de decidir si prefieren recibir la totalidad o parte de su retribución en acciones nuevas liberadas del Banco o en efectivo equivalente al dividendo a cuenta de cada período correspondiente. En base a este sistema se han recalculado los datos presentados en la tabla para los ejercicios 2012-2014. Asimismo, el dato aportado considera los importes totales (incluyendo importe en efectivo y en acciones) en base a momento de pago.

Consciente del impacto directo de su actividad, Banco Popular ha apostado por el desarrollo de los sistemas productivos de aquellas economías en las que está presente a través de la financiación de su tejido empresarial. En este sentido, la Entidad considera que el futuro de la recuperación económica en España pasa, en una gran parte, por la financiación de PYMEs, autónomos y emprendedores. Por ello, el apoyo a los mismos continuará siendo en 2015 una de las prioridades del modelo de negocio de Banco Popular. Para ampliar información respecto a estas actuaciones puede consultarse el Anexo 1. Dimensión económica del presente Informe.

Por otro lado, se generan una serie de impactos indirectos que derivan de la relación del Banco con el resto de agentes económicos y sociales del entorno. Estos efectos, que van desde la actividad económica que estimula a sus clientes hasta la contribución a la solidez y dinamismo del sistema económico, el apoyo al entramado social del país o la protección del medio ambiente. Para ampliar información respecto a estas cuestiones puede consultarse el Anexo 2. Dimensión social y el Anexo 3. Dimensión medioambiental del presente Informe.

## POPULAR, APORTANDO VALOR A TRAVÉS DEL NEGOCIO

En 2014, el Banco ha llevado a cabo un estudio con el objetivo de cuantificar el impacto total generado por su actividad en España, desde un punto de vista económico, tributario, social y ambiental. Para ello, se ha tomado en consideración la actividad desarrollada en el ejercicio 2013, siendo los principales resultados:



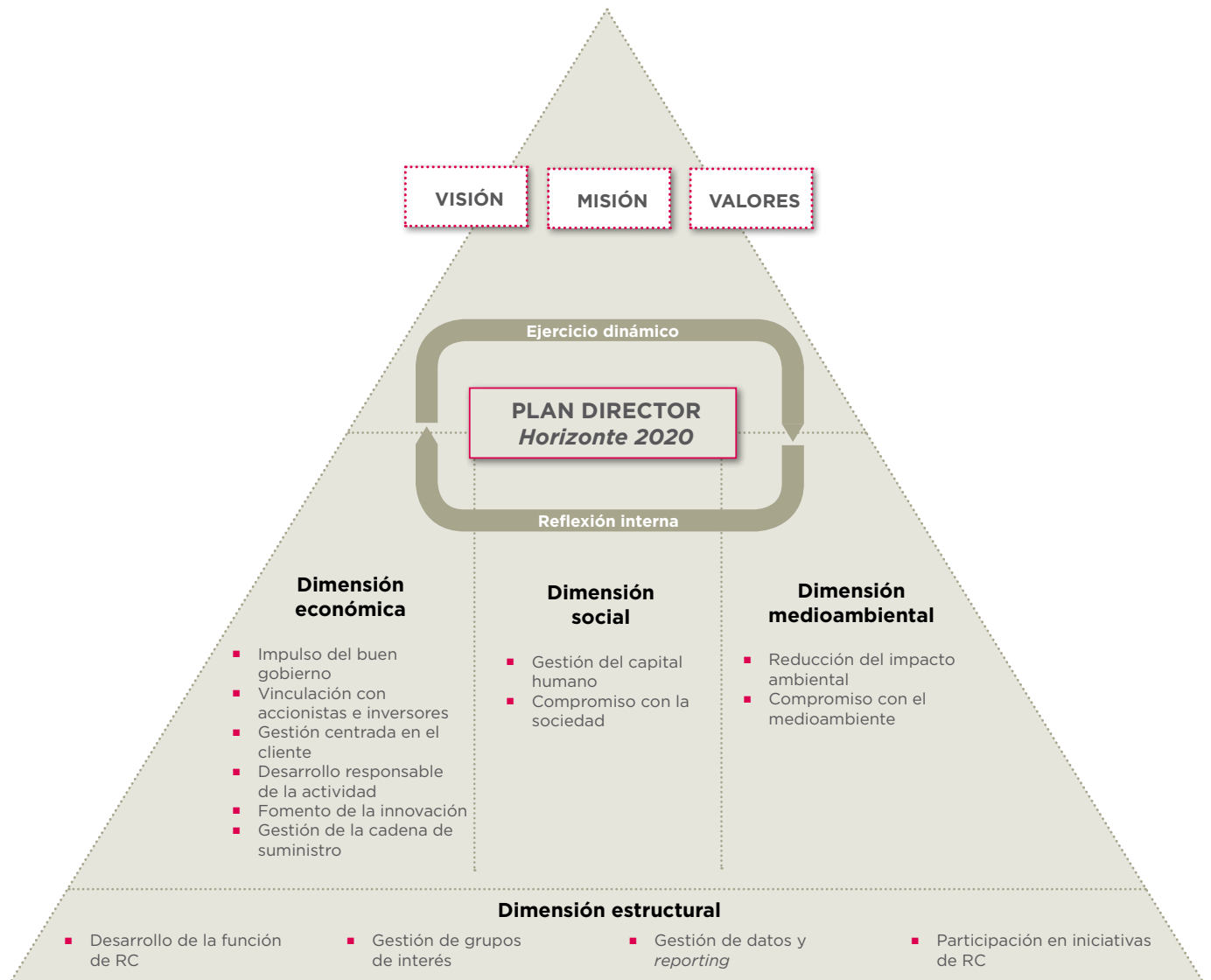
### 3.2.2. Aportación de valor a través de un modelo de negocio sostenible, Plan Director de RC *Horizonte 2020*

Partiendo de la misión y visión del Banco, se ha definido el Plan Director de RC *Horizonte 2020*, hoja de ruta que permite desplegar la estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo a través de un programa plurianual que engloba la totalidad de su gestión empresarial. De este modo, se afianza el modelo de negocio del Banco en una gestión sostenible de recursos y responsable con el entorno en el que actúa.

El objetivo principal es la creación de valor compartido tangible e intangible, a través del desarrollo de la actividad del Banco de manera responsable, atendiendo a las expectativas de los diferentes grupos de interés y gestionando los riesgos y oportunidades del entorno.

Las líneas de actuación definidas dentro de este Plan Director abarcan la práctica totalidad de las áreas de actividad del Banco y se engloban en cuatro dimensiones: estructural, económica y de buen gobierno, social y medioambiental. Su implantación se fija anualmente en función de la materialidad de los asuntos, así como su impacto en el mapa de riesgos, teniendo en cuenta las necesidades del Banco y las expectativas de sus grupos de interés.

Además, la Comisión Delegada del Banco ha acordado que, en relación a la intención de voto de la Entidad sobre cuestiones sociales y medioambientales, todas las decisiones que se adopten, tanto en el ámbito interno como en las filiales y sociedades participadas, seguirán las directrices de actuación marcadas en el Plan Director de RC *Horizonte 2020*.








### 3.2.3. Aportación de valor a través de la gestión de grupos de interés

El Grupo ha construido su cultura empresarial basándose en el desarrollo de su actividad de forma responsable y comprometida con todas aquellas personas físicas o jurídicas que, de alguna manera, influyen o se ven influenciadas por las actividades que desempeña el Banco y que contribuyen a su progreso, es decir, sus grupos de interés.

Durante 2014, Banco Popular ha llevado a cabo un proceso de revisión de la identificación, segmentación y priorización de sus grupos de interés. En base a las características específicas de cada colectivo, se han fijado diversos objetivos y se han definido las diferentes actuaciones a desarrollar para dar respuesta a las demandas de cada uno de ellos.

Grupos de interés: objetivos, principales actuaciones y comunicación

ESCUCHA ACTIVA DE LAS DEMANDAS

| GRUPO DE INTERÉS   | TIPOLOGÍA   | OBJETIVOS  |
|--|---|--|
| <br><b>Accionistas e inversores</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accionistas Minoristas</li> <li>▪ Accionistas Institucionales</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facilitar la participación de los accionistas en las decisiones relevantes</li> <li>▪ Transmitir de manera transparente toda la información corporativa y financiera relevante</li> <li>▪ Fortalecer la relación establecida con los accionistas mediante una oferta de valor no financiera vinculada a la RC</li> </ul>  |
| <br><b>Clientes</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Particulares</li> <li>▪ Empresas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prestar un servicio próximo y personalizado</li> <li>▪ Empresas</li> </ul>  |
| <br><b>Empleados</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En activo</li> <li>▪ Prejubilados y Jubilados</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contribuir a su capacitación mediante la formación y su desarrollo profesional</li> <li>▪ Atraer y mantener el talento</li> <li>▪ Promover la igualdad y diversidad</li> <li>▪ Conciliar vida laboral y personal</li> <li>▪ Beneficiar al colectivo de ex-empleados del Banco con condiciones preferentes vinculadas a la vida en activo</li> <li>▪ Mantener el vínculo con el Banco de un colectivo que ha contribuido al desarrollo de la Entidad</li> </ul>  |
| <br><b>Proveedores</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proveedores residentes</li> <li>▪ Proveedores no residentes</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantizar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la transparencia en la gestión de la cadena de suministro</li> <li>▪ Promover y difundir una actuación responsable con proveedores</li> </ul>   |
| <br><b>Analistas</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Financieros</li> <li>▪ Sostenibilidad</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transmitir al mercado de manera transparente toda la información financiera relevante</li> <li>▪ Mostrar el comportamiento responsable del Banco para que los analistas mejoren su valoración</li> <li>▪ Establecer una relación fluida, constante y permanente con analistas</li> <li>▪ Promover la inclusión en índices e iniciativas de sostenibilidad</li> </ul>  |
| <br><b>Organismos reguladores</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Locales</li> <li>▪ Nacionales</li> <li>▪ Europeos</li> <li>▪ Internacionales</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantizar el cumplimiento de la norma en cada uno de sus ámbitos de actuación</li> <li>▪ Anticipar las tendencias regulatorias para optimizar el posicionamiento del Banco</li> <li>▪ Mantener una actitud colaboradora y participativa con los organismos reguladores para contribuir a maximizar el beneficio de la regulación sobre todos los grupos de interés</li> </ul>  |
| <br><b>Medios de comunicación</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Generalistas</li> <li>▪ Especializados</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestionar la comunicación en un entorno cambiante, con impactos en la actividad y reputación del Banco</li> <li>▪ Permanente interacción con los medios de comunicación</li> <li>▪ Información e interacción instantánea e inmediata con la comunidad digital, en redes sociales y mundo <i>on-line</i></li> </ul>  |
| <br><b>Sociedad</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entorno socioeconómico español</li> <li>▪ Comunidades en economías emergentes</li> <li>▪ Colectivos en riesgo de exclusión</li> <li>▪ Medio ambiente</li> <li>▪ Tercer sector</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crear valor económico y mantenimiento del empleo</li> <li>▪ Apoyar la cooperación al desarrollo en países económicamente deprimidos</li> <li>▪ Favorecer la integración social y económica de colectivos con necesidades específicas</li> <li>▪ Preservar el medio ambiente y el cuidado del entorno</li> <li>▪ Participar en foros y asociaciones vinculadas con el negocio</li> <li>▪ Colaborar con agentes promotores de actividades de desarrollo socioeconómico</li> <li>▪ Fomentar el voluntariado corporativo entre empleados del Grupo y su red social a través de <i>con tu ayuda</i></li> </ul> |

| PRINCIPALES ACTUACIONES   | COMUNICACIÓN   |  |
|---|--|--|
|   | PERIÓDICA  | PERMANENTE   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Conferencias financieras, encuentros y reuniones con inversores y analistas</li> <li><i>Planes Impulso</i></li> <li><i>Proyectos Impulso</i></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Junta General de Accionistas</li> <li><i>Road show</i></li> <li>Informes anuales y trimestrales</li> <li>Reuniones con inversores</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina del accionista</li> <li>Página web</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de calidad comercial</li> <li>Popular Óptima</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad web</li> <li>Atención a través de Redes Sociales</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Red de oficinas</li> <li>Servicio de atención al cliente</li> <li>Página web</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan autónomos</li> <li>Líneas de financiación preferente para empresas: ICO, ICEX, BEI</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración con Bancos Internacionales de Desarrollo: Banco Asiático, BERD, CFI (Banco Mundial)</li> <li>Encuentros con empresarios y participación en foros</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicados comerciales</li> <li>Comunicados contractuales</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Código de Conducta de Empleados</i></li> <li>Acciones vinculadas al <i>Plan de Igualdad</i></li> <li>Programa Impulsando Talento</li> <li>Programa Ejerce</li> <li>Programa de Desarrollo de Directivos</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal de Formación</li> <li>Portal del Empleado</li> <li><i>Guía de beneficios sociales</i></li> <li>Programa de Voluntariado Corporativo</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Convenciones especiales</li> <li>e-Boletín <i>Canal Popular</i></li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Club del Popular</li> <li><i>Guía de beneficios sociales</i></li> <li>Programa de Voluntariado Corporativo <i>con tu ayuda</i></li> </ul>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Intranet</li> <li>Portal del Empleado</li> <li>Buzón de sugerencias y del empleado</li> <li>Portal de Voluntariado Corporativo <i>con tu ayuda</i></li> <li>Club del Popular</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Código de Conducta de Proveedores</i></li> <li>Sistema de Homologación de Proveedores</li> <li>Modelo de Gestión de Compras</li> <li>Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro</li> </ul>                         |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentaciones de resultados financieros</li> <li>Reuniones específicas con analistas</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Road shows</i> nacionales e internacionales</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones específicas</li> <li><i>Road Show</i></li> <li>Informes trimestrales</li> <li>Cuestionarios</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta continua a diversos cuestionarios de sostenibilidad</li> <li><i>Conference calls</i> con diferentes analistas</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presencia en FTSE4Good Ibex35</li> <li>Firmante del <i>Carbon Disclosure Project</i> (CDP)</li> </ul>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de propuestas normativas y evaluación del impacto para definir planes de actuación</li> <li>Control del cumplimiento normativo y participación en proyectos transversales: EMIR, Dodd Frank y FATCA</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Código de Buenas Prácticas Fiscales</i></li> <li>Participación en consultas públicas, grupos de trabajo y conferencias: FSB, BIS, Comisión Europea, ECB, EBA, ESMA, EIOPA, reguladores nacionales y locales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones informativas</li> <li>Participación en grupos de trabajo</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de ruedas de prensa y reuniones con Medios</li> <li>Publicación de artículos y tribunas</li> <li>Encuentros con el Presidente/CEO y entrevistas con directivos del Banco</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presencia en las principales redes sociales: <i>Twitter</i> y <i>Facebook</i></li> <li>Blog corporativo</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Notas de prensa</li> <li>Entrevistas y encuentros con periodistas</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Valor económico generado: 4.322 millones de euros</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo financiero a sectores económicos clave</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas y encuentros con entidades del tercer sector</li> <li>Informes anuales</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Microcréditos para personas emprendedoras sin recursos</li> <li>Construcción y equipamientos de centros sanitarios y formativos</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ayudas para la formación y capacitación profesional</li> <li>Promoción socioeducativa de la mujer</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal de Voluntariado Corporativo <i>con tu ayuda</i></li> <li>Buzón de RC</li> <li>Página web</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>8,5 millones de euros destinados a inversión social</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a programas de trabajo a favor de la discapacidad con entidades expertas del tercer sector</li> </ul>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Política medioambiental</li> <li><i>Plan de Ecoeficiencia 2014 - 2020</i></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Compensación de emisiones de CO<sub>2</sub></li> </ul>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>SpainSIF</li> <li>Asociación Española de Banca</li> <li>Emisores Españoles</li> <li>Fundación de Estudios de Economía Aplicada</li> <li>Pacto Mundial</li> <li>Programa de Voluntariado Corporativo <i>con tu ayuda</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asociación Española de Calidad</li> <li>AENOR</li> <li>Observatorio de INVERCO</li> <li>AERCE</li> <li>Entidades especializadas del tercer sector</li> </ul>  |  |

El objetivo principal de la estrategia de Responsabilidad Corporativa es permitir la integración y gestión de las expectativas de los principales grupos de interés en las decisiones de la organización, con vistas a potenciar un crecimiento económico sostenible del negocio, maximizando la creación de valor compartido con todas las partes implicadas.

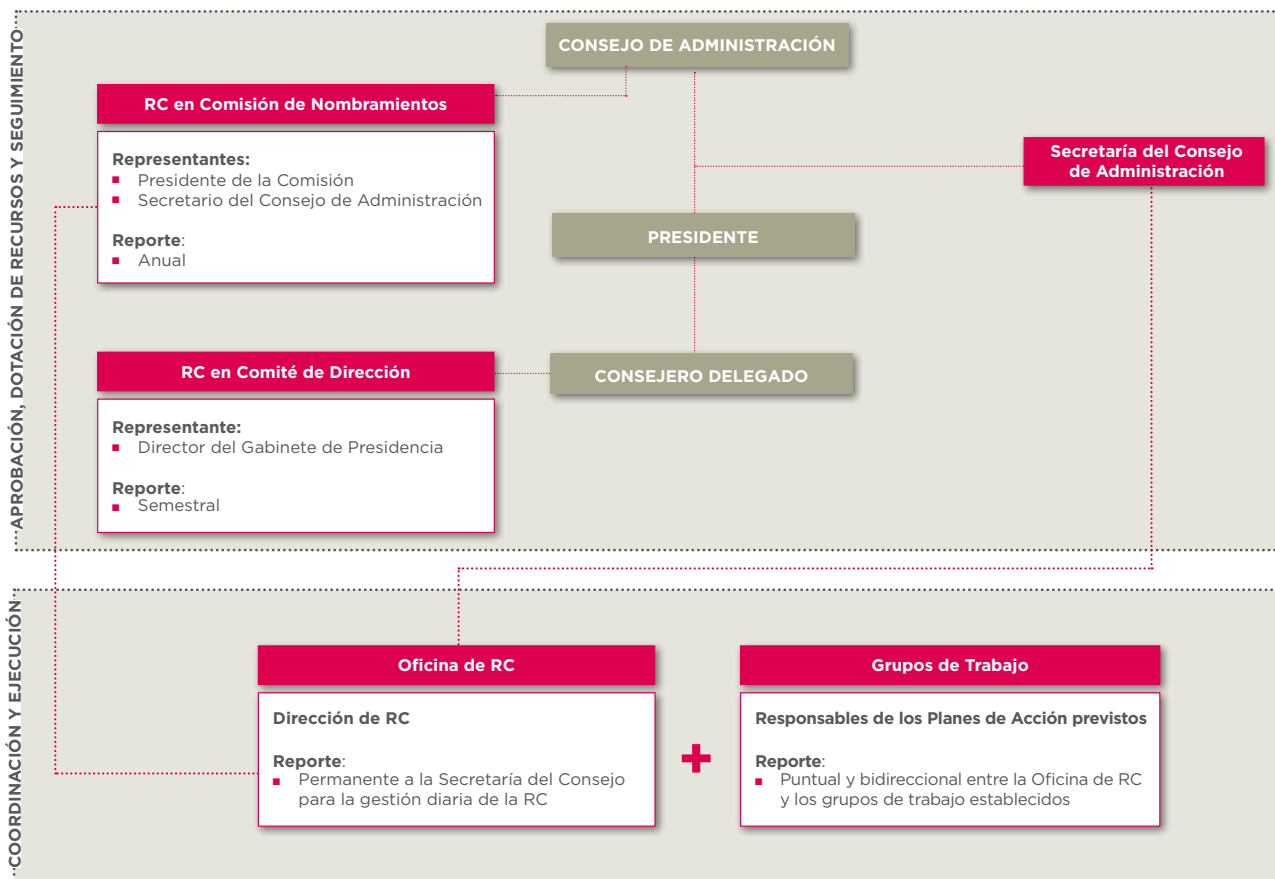
La Oficina de Responsabilidad Corporativa, que depende directamente de la Secretaría del Consejo de Administración, se encarga de definir la estrategia en esta materia y dinamizar su implantación como un elemento transversal a toda la organización. En este sentido, cabe destacar la labor desarrollada en materia de identificación de riesgos y oportunidades de carácter ambiental, social y de gobierno corporativo.

La implantación de las acciones contempladas en *Horizonte 2020* se lleva a cabo de forma unilateral por la Oficina de RC o a través del desarrollo de Grupos de Trabajo específicos para el desarrollo de Planes de Acción concretos. Asimismo, la Oficina de RC reporta sobre los avances conseguidos:

- Anualmente, ante la Comisión de Nombramientos, órgano que tiene la competencia general para la fijación de la estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo, así como para la aprobación de los objetivos establecidos en cada ejercicio. Cabe destacar que el Presidente de la Comisión de Nombramientos además es el miembro encargado de la representación de los asuntos de Responsabilidad Corporativa en el Consejo de Administración.
- Semestralmente, ante el Comité de Dirección a través del Director del Gabinete de Presidencia, con el objetivo de favorecer la integración de estas cuestiones en la estrategia de negocio, así como ejercer el seguimiento del desempeño de la organización en la materia.

De este modo, las tareas que conllevan aprobación, dotación de recursos y seguimiento de los planes se sitúan al máximo nivel ejecutivo del Banco, garantizando el alineamiento con la estrategia de negocio global.

Estructura organizativa de Responsabilidad Corporativa





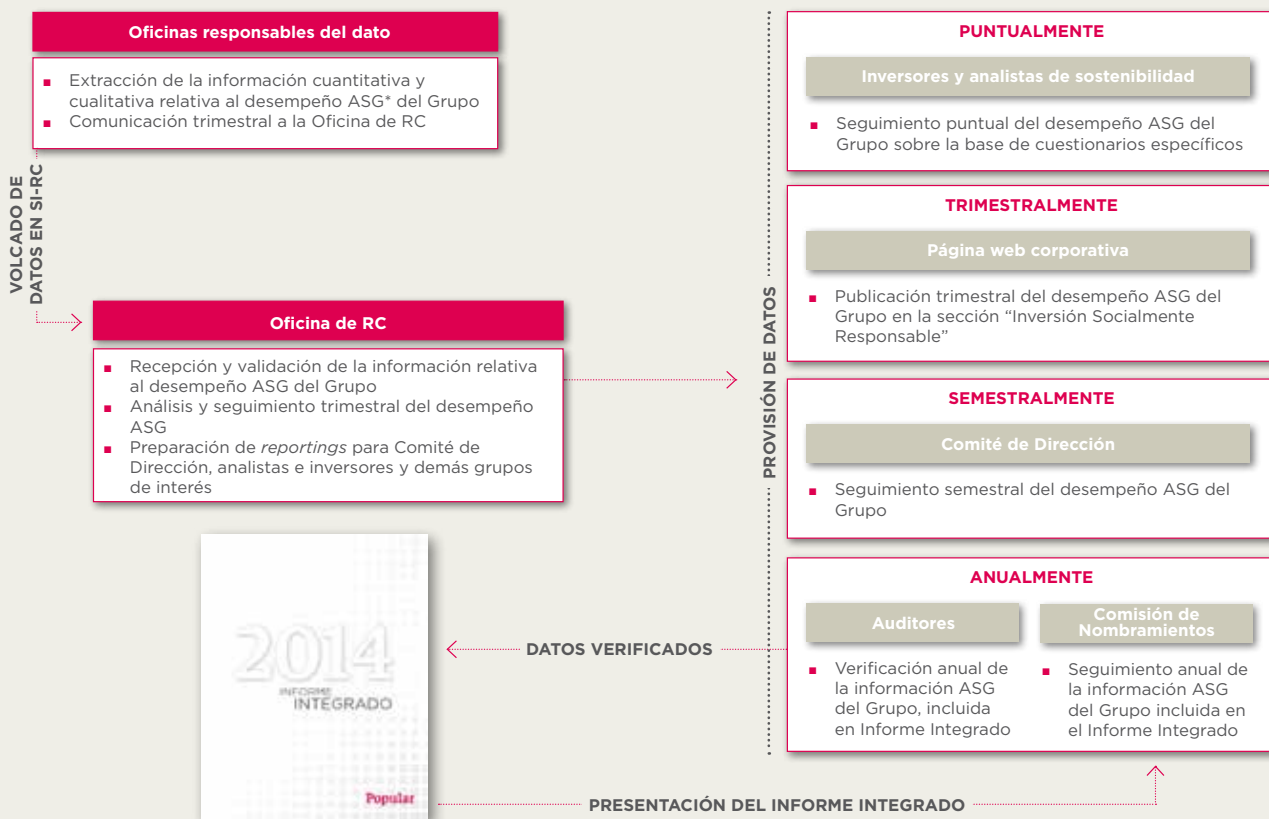
## HERRAMIENTA DE REPORTING SI-RC: AVANZANDO EN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN ASG

Durante 2014, se ha implementado un nuevo Sistema de Información de RC SI-RC, una plataforma online cuya finalidad es optimizar los procesos de captura y análisis de datos sea cual sea la fuente de origen. De este modo, se centraliza toda la información relativa al desempeño económico, social, ambiental y de gobierno corporativo del Grupo, lo que facilita la medición y el seguimiento regular de los avances alcanzados respecto a los indicadores claves de desempeño definidos.

La herramienta se configura como un cuadro de mando que permite extraer información pormenorizada y actualizada trimestralmente, mejorando así la calidad de la información aportada ante el Comité de Dirección, Comisión de Nombramientos, analistas e inversores y demás grupos de interés interesados. Así, se favorece una mayor eficacia y fluidez en el diálogo con los principales grupos de interés, al permitir incluir y monitorizar aquellos aspectos materiales tanto para el Banco como para los grupos de interés.

Por otro lado, cabe destacar que a través de la implantación de SI-RC se mejora el proceso de elaboración del Informe Integrado al permitir una mayor facilidad en la aportación de la información por parte de las áreas responsables, así como una mayor rigurosidad en el proceso de verificación de la información llevada a cabo por auditores externos.

De este modo, SI-RC abre un abanico nuevo de posibilidades en materia de gestión y reporting, al garantizar la creación de un repositorio único relativo al desempeño de la Entidad con mejores garantías de integridad y demostración de la trazabilidad de cara al proceso de verificación del dato.



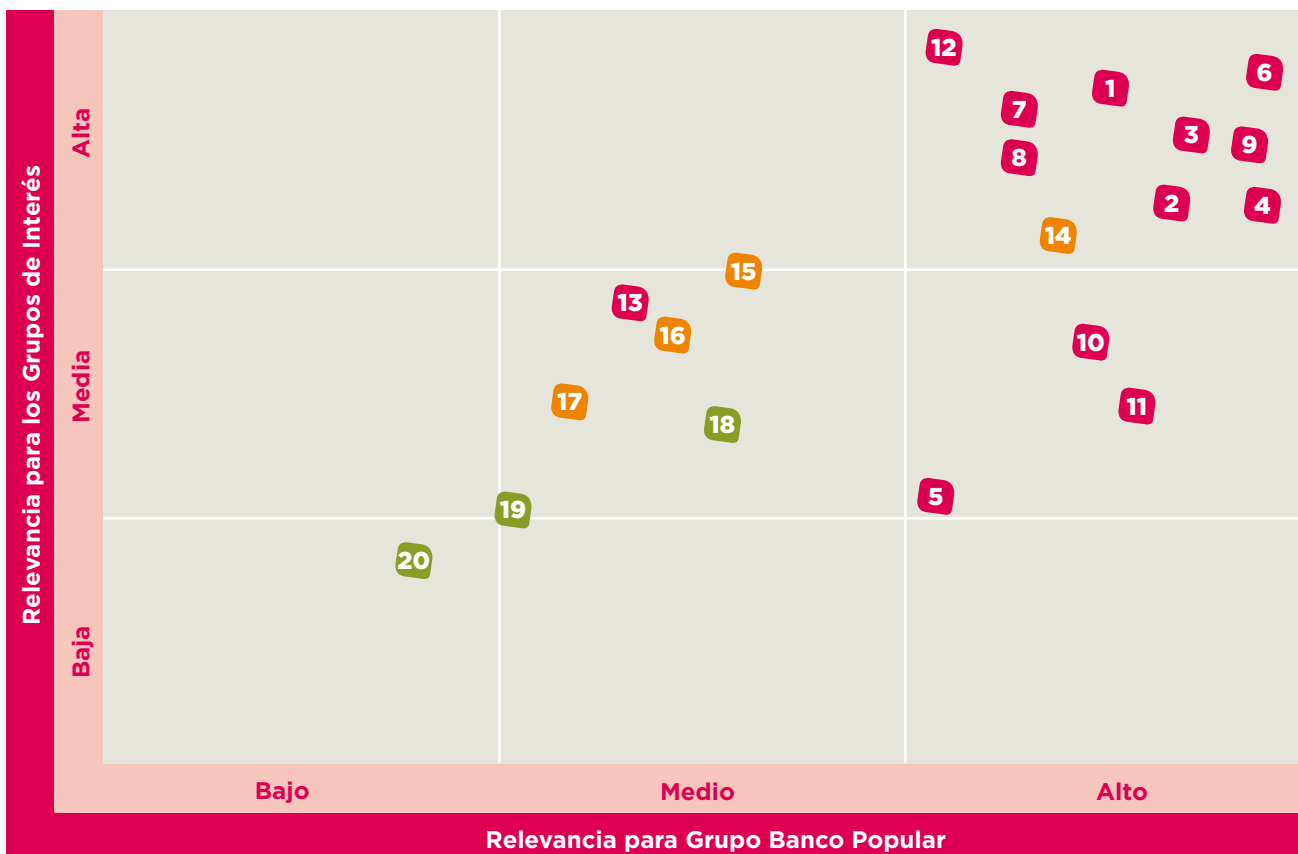
# 4. LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y DESEMPEÑO

La estrategia corporativa de Banco Popular refleja la cultura corporativa y el modelo de negocio que han hecho de la Entidad un referente en rentabilidad, solvencia y eficiencia. Para la definición de cada una de las líneas estratégicas y la asignación de recursos que influirá en su desempeño, se han tomado en cuenta igualmente las conclusiones derivadas tanto del análisis de materialidad como del modelo de gestión del riesgo que se muestran a continuación.

## 4.1. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

La identificación de los aspectos relevantes que Banco Popular gestiona con sus grupos de interés se ha realizado en base a un análisis de materialidad que ha tenido en cuenta las directrices marcadas por el *Global Reporting Initiative (GRI)* y el *International Integrated Reporting Council (IIRC)*.

Matriz de materialidad de Banco Popular - 2014



Se trata de un ejercicio dinámico que permite a Banco Popular, por un lado, conocer el nivel de relevancia que los grupos de interés otorgan a los principales aspectos de gestión y, por otro, decidir dónde concentrar los esfuerzos para mejorar la aportación de valor a los mismos. Por eso, los aspectos identificados en la matriz de materialidad están en constante revisión y se actualizan anualmente con el fin de preparar al Banco ante posibles cambios y nuevos acontecimientos, así como para asegurar una capacidad de respuesta adecuada en cada momento.

Para su desarrollo, se ha realizado en primer lugar un análisis externo cuyo objetivo es identificar los asuntos generales de mayor interés. Para ello, se ha recurrido a la información pública relevante y se ha establecido una prioridad inicial en base a un estudio comparativo del sector y a la opinión de los principales prescriptores en la materia. Posteriormente, se ha determinado la importancia que tenían los temas seleccionados para los diferentes grupos de interés.

En segundo lugar, se ha realizado un análisis interno para conocer la importancia que Banco Popular otorgaba a cada uno de los asuntos anteriores. En este sentido, se han revisado las líneas estratégicas de la Entidad, la información interna relevante y se ha mantenido un diálogo interno con las diferentes áreas implicadas en el desarrollo de los aspectos identificados.

Como resultado, se ha definido una matriz de materialidad que muestra los aspectos más significativos por orden de relevancia, clasificados por ámbito económico, social y medioambiental, tal y como se muestra en la página anterior.

## ASPECTOS MATERIALES DISTRIBUIDOS POR ÁMBITO DE ACTUACIÓN

### ÁMBITO ECONÓMICO

- 1 Cultura y Gobierno Corporativo
- 2 Cumplimiento y control
- 3 Fortaleza financiera
- 4 Gestión del riesgo
- 5 Gestión del cambio e innovación
- 6 Servicio centrado en el cliente
- 7 Transparencia en la relación comercial
- 8 Gestión de la calidad
- 9 Estrategia comercial de PYMEs y autónomos
- 10 Estrategia comercial de particulares
- 11 Diversificación del negocio
- 12 Gestión de grupos de interés
- 13 Gestión de la cadena de suministro

### ÁMBITO SOCIAL

- 14 Gestión del capital humano
- 15 Oferta comercial con especial beneficio social
- 16 Inclusión financiera
- 17 Compromiso social

### ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

- 18 Gestión medioambiental
- 19 Oferta comercial con impacto ambiental positivo
- 20 Compromiso con el medio ambiente

## 4.2. MODELO DE GESTIÓN DEL RIESGO

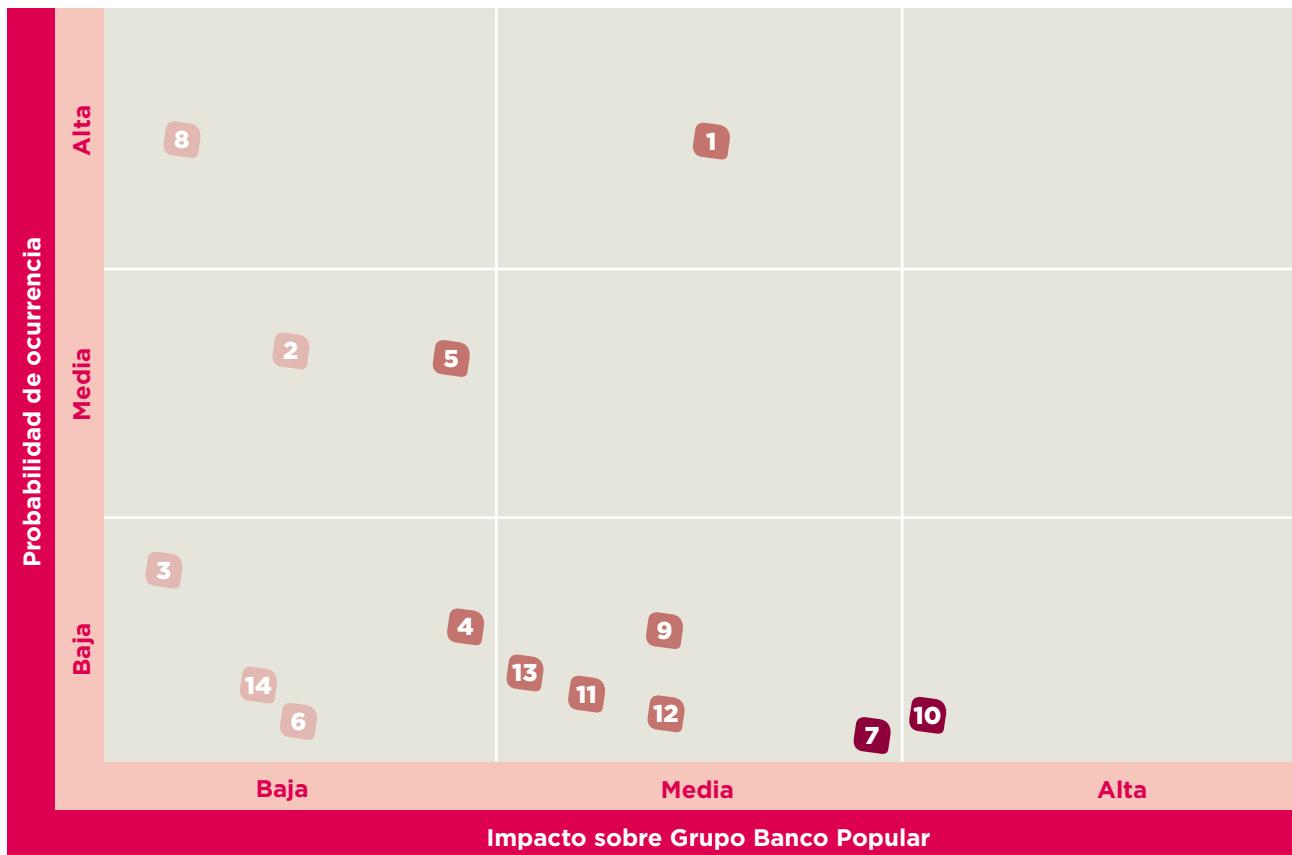
El modelo de gestión del riesgo de Banco Popular identifica un conjunto de riesgos que superan la concepción de los estrictamente financieros, incluyendo también riesgos que impactan a nivel corporativo. De este modo, los riesgos exclusivamente implícitos de la actividad bancaria se recogen en detalle en las políticas y procedimientos establecidos por el Grupo para el seguimiento y control del riesgo, expuestos en el *Informe Anual* y el *Informe Anual de Gobierno Corporativo*.

### Mapa de riesgos

Desde el punto de vista corporativo, se han identificado una serie de riesgos diferenciando su nivel de procedencia en función de si es un riesgo originado a nivel externo o interno. Por un lado, los riesgos de origen externo son aquellos que, en caso de materializarse, afectarían a todo el sector por ser fruto de las circunstancias del entorno actual. Por otro lado, los riesgos de origen interno comprenden aquellos implícitos tanto en la actividad estrictamente bancaria como en la corporativa.

Se trata de un proceso de identificación en constante revisión, con un horizonte temporal en el corto y medio plazo que se actualiza anualmente, con el fin de prevenir nuevos riesgos y adecuar la capacidad de respuesta del Banco ante eventuales cambios del entorno. De este modo, teniendo en cuenta tanto las circunstancias del entorno como la situación de la Entidad, la revisión realizada en 2014 ha dado como resultado la identificación de un total de 14 riesgos potenciales, ninguno de ellos de carácter grave.

Mapa de riesgos de Banco Popular - 2014



El mapa que se presenta a continuación posiciona los riesgos identificados para la Entidad teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- **Probabilidad de ocurrencia:** muestra la probabilidad de que el riesgo se materialice.
- **Impacto sobre Grupo Banco Popular:** indica el impacto que el riesgo puede tener sobre el balance y los resultados, el modelo de negocio y los procedimientos del Banco. Para ello, además se valoran los procesos y sistemas de gestión y control de los que dispone la Entidad para afrontar la materialización de dicho riesgo.
- **Nivel de gravedad de los diferentes riesgos:**
  - Grave: su materialización obligaría a modificar la estrategia del Banco
  - Asumible: su materialización podría obligar a modificar los objetivos del año o adaptar las líneas de acción
  - Aceptable: su materialización obligaría a adaptar los procedimientos internos de gestión
  - Reducido: su materialización no conllevaría modificar la gestión del Banco de forma significativa

Cada uno de los riesgos potenciales identificados están, a su vez, relacionados con determinados capitales. Con el fin de gestionarlos, Banco Popular despliega una serie de acciones que se detallan a continuación.

## RIESGOS CORPORATIVOS DISTRIBUIDOS POR PROCEDENCIA Y NIVEL DE GRAVEDAD

### ORIGEN EXTERNO

- 1 Cambios regulatorios en el sector financiero
- 2 Desarrollo de las nuevas tecnologías
- 3 Nuevas demandas de los clientes
- 4 Evolución competitiva del mercado
- 5 Cambios en el entorno social
- 6 Cambios en el entorno medioambiental
- 7 Episodios de inestabilidad financiera
- 8 Entrada de nuevos agentes/sustitutivos

### ORIGEN INTERNO

- 9 Requerimientos de accionistas e inversores
- 10 Decisiones estratégicas y de inversión
- 11 Riesgos financieros
- 12 Riesgos operacionales
- 13 Riesgos reputacionales
- 14 Cambios en el desempeño profesional

Grave
  Asumible
  Aceptable
  Reducido

## Respuesta de Banco Popular a los riesgos identificados

| RIESGO IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN                                  | RESPUESTA DEL GRUPO  | CAPITALES RELACIONADOS   |
|---------------------|--|--|--|
| 1                   | Cambios regulatorios en el sector financiero | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de procesos internos y adaptación de la estructura organizativa para dar respuesta a los cambios y controles regulatorios</li> <li>Colaboración con organismos reguladores</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital financiero</li> <li>Capital industrial e intelectual</li> <li>Capital social y relacional</li> </ul>                          |
| 2                   | Desarrollo de las nuevas tecnologías         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de nuevas aplicaciones tecnológicas (Banca Multicanal)</li> <li>Penetración en el entorno 2.0</li> <li>Verificación del estado de los equipos y sistemas y actualización</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital financiero</li> <li>Capital industrial e intelectual</li> </ul>   |
| 3                   | Nuevas demandas de los clientes              | <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Plan Director de la Dirección Comercial</i></li> <li>Proyecto Plataforma Cliente para predecir y satisfacer las demandas de los clientes</li> <li>Modelo de calidad comercial dirigido a clientes actuales y potenciales</li> <li>Desarrollo de nuevos productos y servicios</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital financiero</li> <li>Capital industrial e intelectual</li> <li>Capital humano</li> <li>Capital social y relacional</li> </ul>  |
| 4                   | Evolución competitiva del mercado            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de productos y servicios que den respuesta a las demandas de los clientes e inversores</li> <li>Comparativas con los <i>peers</i> y análisis para la búsqueda de oportunidades de mejora</li> <li>Relación continuada con inversores y analistas para conocer sus expectativas: reuniones, <i>road shows</i>, respuesta a cuestionarios, etc.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital financiero</li> <li>Capital industrial e intelectual</li> <li>Capital social y relacional</li> </ul>                          |
| 5                   | Cambios en el entorno social                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de productos y servicios con especial beneficio social</li> <li>Promoción del acceso a los servicios bancarios a colectivos en riesgo de exclusión</li> <li>Apoyo al desarrollo de proyectos sociales</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital financiero</li> <li>Capital industrial e intelectual</li> <li>Capital social y relacional</li> </ul>                          |
| 6                   | Cambios en el entorno medioambiental         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de productos y servicios con especial beneficio ambiental</li> <li>Apoyo al desarrollo de iniciativas de carácter ambiental</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital financiero</li> <li>Capital industrial e intelectual</li> <li>Capital social y relacional</li> <li>Capital natural</li> </ul> |
| 7                   | Episodios de inestabilidad financiera        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemática de planificación que incluye escenarios de estrés muy adversos</li> <li>Equilibrio en las fuentes de financiación y fortalecimiento del balance</li> <li>Diversificación geográfica y de negocios</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital financiero</li> <li>Capital industrial e intelectual</li> </ul>   |
| 8                   | Entrada de nuevos agentes/sustitutivos       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación del modelo de distribución</li> <li>Adecuación de la oferta comercial a las necesidades de los clientes</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital financiero</li> <li>Capital industrial e intelectual</li> <li>Capital social y relacional</li> </ul>                          |
| 9                   | Requerimientos de accionistas e inversores   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención especializada de las demandas a través de la Oficina del Accionista</li> <li>Desarrollo de la Junta General de Accionistas</li> <li>Respuesta a las demandas de información de inversores</li> <li>Desarrollo de <i>road shows</i> y reuniones específicas</li> <li>Información anual y trimestral de la evolución del Banco</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital financiero</li> <li>Capital humano</li> <li>Capital social y relacional</li> </ul>  |

## Respuesta de Banco Popular a los riesgos identificados

| RIESGO IDENTIFICADO | DESCRIPCIÓN                            | RESPUESTA DEL GRUPO  | CAPITALES RELACIONADOS   |
|---------------------|--|--|--|
| 10                  | Decisiones estratégicas y de inversión | <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos internos de seguimiento y control relativos a la materialización de los riesgos de la toma de decisiones estratégicas y planes de contingencia asociados</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital financiero</li> <li>Capital industrial e intelectual</li> <li>Capital humano</li> </ul>   |
| 11                  | Riesgos financieros                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos internos de gestión y control relativos a la materialización de este riesgo</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital financiero</li> <li>Capital industrial e intelectual</li> <li>Capital humano</li> </ul>   |
| 12                  | Riesgos operacionales                  | <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Plan de Continuidad de Negocio</i></li> <li>Medidas de colaboración interbancaria para la prevención del fraude</li> <li>Procedimientos internos de gestión y control relativos a la materialización de este riesgo</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital financiero</li> <li>Capital industrial e intelectual</li> <li>Capital humano</li> <li>Capital natural</li> </ul>                                      |
| 13                  | Riesgos reputacionales                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto negativo en la reputación de la Entidad por incumplimiento de normativa, códigos de conducta y estándares de buenas prácticas</li> <li>Pérdidas derivadas del desarrollo de una acción, ocurrencia de un evento o impacto de la actuación de los grupos de interés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital financiero</li> <li>Capital industrial e intelectual</li> <li>Capital humano</li> <li>Capital social y relacional</li> <li>Capital natural</li> </ul> |
| 14                  | Cambios en el desempeño profesional    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del capital humano</li> <li>Atracción y vinculación del talento</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capital industrial e intelectual</li> <li>Capital humano</li> <li>Capital social y relacional</li> </ul>  |

## 4.3. NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

El desarrollo de las líneas estratégicas que a continuación se detallan, ofrece una visión integrada y concisa del desempeño del Banco en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo, en línea con su compromiso de aportación de valor para los grupos de interés. Para cada línea estratégica se muestra su vinculación existente con los capitales, los aspectos materiales y el principio de gestión del riesgo, que es fundamental para el Banco. Finalmente, se indican los principales grupos de interés afectados por la misma, así como sus indicadores clave de desempeño.

## Identificación de las principales líneas estratégicas

- 1 **Primar el Buen Gobierno y el cumplimiento normativo**
- 2 **Potenciar la fortaleza financiera**
- 3 **Ser un banco de clientes**
- 4 **Seguir siendo el banco de referencia para PYMEs y autónomos**
- 5 **Potenciar el negocio con clientes particulares y familias**
- 6 **Aprovechar las oportunidades de la diversificación y especialización**
- 7 **Asegurar el desarrollo responsable de la actividad**
- 8 **Desarrollar y gestionar el capital humano**
- 9 **Fomentar la creación de valor compartido**
- 10 **Promover el comportamiento ecoeficiente**

## 1

**Primar el Buen Gobierno y el cumplimiento normativo****Acciones**

- Fomento del Buen Gobierno de la organización y adaptación a las mejores prácticas
- Respuesta activa a nuevos requerimientos normativos
- Focalización en la gestión del riesgo
- Avance en el desarrollo de los sistemas de control
- Transmisión del Buen Gobierno de la organización a la cadena de suministro

**Capitales relacionados**

- Capital financiero
- Capital industrial e intelectual
- Capital humano
- Capital social y relacional
- Capital natural

**Grupos de interés**

- Accionistas e inversores
- Analistas
- Organismos reguladores
- Empleados
- Proveedores
- Medios de comunicación

**Materialidad**

- 1 Cultura y Gobierno Corporativo
- 2 Cumplimiento y control

**Riesgos relacionados**

- 1 Cambios regulatorios en el sector financiero
- 12 Riesgos operacionales
- 13 Riesgos reputacionales

**Indicadores clave de desempeño**

- Número de Consejeros: 15
- Consejeros Independientes: 33%
- Mujeres en Consejo de Administración: 20%
- Sucursales auditadas: 45%

Durante 2014, Banco Popular ha continuado con su afán de adecuación constante a los mejores estándares de buen gobierno y ha mantenido el cumplimiento del 98% de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas. Así, ha reducido a 15 los miembros del Consejo de Administración, siendo el 80% Consejeros externos -que se dividen en 7 Consejeros dominicales y 5 Consejeros independientes- y el 20% Consejeros ejecutivos. Del mismo modo, el número de mujeres en el Consejo de Administración ha aumentado hasta alcanzar el 20% de representación.

En línea con la evaluación continua de los órganos de gobierno y la Alta Dirección, se ha continuado aplicando y supervisando la política de evaluación de la idoneidad de Consejeros, Directores generales o asimilados, responsables de funciones de control interno y otros titulares de puestos clave para el desarrollo diario de la actividad bancaria. El objetivo es establecer los procedimientos internos y criterios previstos por el Banco para llevar a cabo la selección y evaluación de los puestos que se consideran clave para el desarrollo de su actividad.

Igualmente, se ha procedido a separar la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo y Conflictos de Interés en una Comisión de Nombramientos y otra de Retribuciones. Adicionalmente, se ha creado una nueva Comisión de Riesgos, de carácter consultivo y compuesta únicamente por Consejeros no ejecutivos, con el fin de seguir avanzando en la identificación, gestión y control de riesgos.

Además, 2014 ha sido un año de adaptación e incorporación de nuevos requerimientos de los reguladores externos, en especial aquellos derivados del Mecanismo Único de Supervisión del Banco Central Europeo. En el marco de estas actividades, destacan los trabajos preparativos llevados a cabo para dar respuesta al *Risk Assessment System* y *Comprehensive Assessment*, compuesto por el *Asset Quality Review* y el *Stress Test*. Conviene igualmente destacar la adaptación de Banco Popular a las exigencias que en materia de Gobierno Corporativo y de Sistemas de Control que incorpora el nuevo modelo de supervisión SREP, *Supervisory Review and Evaluation Process*.

Desde 2012, Banco Popular dispone de un programa global de Conducta Corporativa para establecer el diagnóstico de riesgos en la materia, junto con el establecimiento de medidas y controles para la validación de su cumplimiento. Este programa, recogido en el *Código de Conducta de Empleados*, establece los principios, normas generales y pautas de actuación, así como su aplicación práctica. El Canal de Denuncias, sistema a través del cual se pueden poner en conocimiento de manera confidencial las infracciones del *Código de Conducta*, no ha recibido denuncias durante 2014.

Banco Popular hace extensivos sus valores corporativos y su compromiso con el desarrollo del Buen Gobierno en la organización a su cadena de suministro. La transmisión de este comportamiento se materializa en la relación comercial con los proveedores y en su aceptación del *Código de Conducta de Proveedores*. Dicho documento establece los criterios de selección y actuación que el Grupo aplica a todos sus proveedores para su homologación, de acuerdo con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la estrategia de Responsabilidad Corporativa del Banco.



En un entorno caracterizado por un cambio de tendencia y una lenta vuelta a la normalidad en las principales variables macroeconómicas, Banco Popular ha demostrado una vez más su capacidad de gestionar su balance y generar ingresos recurrentes.

Así, el beneficio neto alcanzado en 2014 ha sido de 330,4 millones de euros, un 31,4% más que en 2013. Dicho resultado se obtuvo tras haber realizado provisiones por un importe total de 2.292 millones de euros y con las principales magnitudes de la cuenta de resultados, batiendo el consenso que los analistas habían establecido.

El margen de intereses se ha situado en 2.331 millones de euros, un 3,3% menos que en 2013, debido fundamentalmente al progresivo proceso de desapalancamiento de la economía española. El margen de intereses de la Entidad es nuevamente, de entre los bancos españoles, el que tiene un mayor peso de los ingresos procedentes de banca minorista.

El margen bruto ha aumentado un 9,1%, hasta alcanzar los 3.876 millones de euros, con una aportación positiva del ROF de 820 millones de euros y una creciente evolución de las comisiones asociadas al crédito.

La fortaleza en los ingresos y la eficiencia en costes han permitido obtener un margen de explotación de 2.005 millones de euros, un 9,7% superior al año anterior. La ratio de eficiencia ha sido del 44,54%.

En relación al crédito, Banco Popular ha concedido 21.855 millones de euros en crédito nuevo, lo que supone un aumento del 3,4% respecto al año anterior. De este importe, 11.719 millones de euros fue financiación nueva para PYMEs y autónomos, un 17,6% más que en 2013. Además, por tercer año consecutivo, la Entidad ha sido líder absoluto del sistema financiero español en préstamos ICO, con un total de 4.500 millones de euros concedidos, lo que supone una cuota del 20,9%.

La ratio de mora ha descendido y se sitúa en el 13,78%. Es importante señalar que la cifra total de deudores morosos por la que se determina esta ratio incluye 3.463 millones de euros de dudosos subjetivos, clasificados así por el Banco de forma prudencial y que están al corriente de pago. Las entradas en mora han presentado una tendencia decreciente a lo largo del año y se mantiene su reducción neta. Por su parte, la ratio de cobertura de morosos ha mejorado más de un punto porcentual respecto al año 2013 y se sitúa en el 41,4%.

A cierre de 2014, la ratio CET1 se sitúa en el 11,51% y la CET1 *fully loaded* en 10,38%. Por su parte, la ratio de apalancamiento es del 5,54%. La ratio LTD ha disminuido 60,6 puntos porcentuales desde 2008 y se sitúa en el 113,4%.

Finalmente, en 2014, Banco Popular ha emitido un total de 2.185 millones de euros en diversos instrumentos de financiación, con un apoyo muy alto por parte de los inversores internacionales. El único respaldo para acceder a estos mercados viene determinado por el conocimiento que los inversores institucionales tienen del modelo de negocio de Banco Popular, de su capacidad de generar beneficios a medio y largo plazo y de su solvencia.

## 2

### Potenciar la fortaleza financiera

#### Acciones

- Refuerzo de la rentabilidad y la generación de ingresos recurrentes
- Mantenimiento de los niveles de eficiencia
- Gestión activa de los márgenes
- Mantenimiento de la sólida posición de financiación y liquidez
- Contención y gestión proactiva de la mora y las provisiones

#### Capitales relacionados

- Capital financiero
- Capital industrial e intelectual
- Capital humano
- Capital social y relacional
- Capital natural

#### Grupos de interés

- Accionistas e inversores
- Analistas
- Organismos reguladores
- Clientes
- Medios de comunicación

#### Materialidad

- 3 Fortaleza financiera
- 4 Gestión del riesgo

#### Riesgos relacionados

- 1 Cambios regulatorios en el sector financiero
- 9 Requerimientos de accionistas e inversores
- 11 Riesgos financieros
- 12 Riesgos operacionales
- 13 Riesgos reputacionales

#### Indicadores clave de desempeño

- Activos totales gestionados: 179.170.945 miles de euros
- Resultados antes de impuestos: 372.991 miles de euros
- Resultados antes de provisiones: 2.005.218 miles de euros
- Margen bruto: 3.876.033 miles de euros
- RORWA: 0,40%

## 3

**Ser un banco de clientes****Acciones**

- Impulso de una oferta comercial personalizada y centrada en el cliente
- Fomento de la excelencia, innovación y calidad en la relación comercial
- Impulso de la multicanalidad del negocio

**Capitales relacionados**

- Capital financiero
- Capital industrial e intelectual
- Capital social y relacional

**Grupos de interés**

- Clientes
- Empleados

**Materialidad**

- 5 Gestión del cambio e innovación
- 6 Servicio centrado en el cliente
- 7 Transparencia en la relación comercial
- 8 Gestión de la calidad

**Riesgos relacionados**

- 2 Desarrollo de las nuevas tecnologías
- 3 Nuevas demandas de los clientes

**Indicadores clave de desempeño**

- Cuota de mercado de crédito: 7,43%
- Créditos a la clientela: 108.379.386 miles de euros
- Inversión en I+D+i: 33 millones de euros
- Índice de calidad percibida: 8
- Índice de calidad objetiva: 6
- Clientes de banca multicanal: 61%

Banco Popular sitúa al cliente en el centro de su modelo de negocio, permitiendo atender sus demandas cambiantes y asegurando tanto la competitividad como la eficiencia características del Banco. La relación con los clientes se basa en la excelencia y la proximidad, tratando de conocer en profundidad sus necesidades para ofrecerles un servicio adecuado en cada momento.

El Grupo pone a disposición de sus 5,5 millones de clientes a cerca de 17.000 empleados que prestan sus servicios a través de las 2.140 sucursales que tiene el Grupo y del servicio de banca multicanal de manera ininterrumpida las 24 horas al día durante todo el año.

La principal vía de interacción con los clientes es la Red de sucursales, donde el diálogo y la cercanía priman para establecer una relación eficiente, duradera y personalizada. Asimismo, el Grupo pone a disposición de los clientes los servicios de banca multicanal donde la transparencia y la responsabilidad son las bases de la relación. Es importante destacar los esfuerzos de innovación realizados por el Grupo en los últimos años para adaptarse al entorno 2.0, así como para impulsar la multicanalidad del negocio, a través de Internet, móvil y teléfono. Se han desarrollado nuevas aplicaciones y creado entornos capaces de dar respuesta a las demandas de los clientes marcadas por la inmediatez, la necesidad de información, la personalización y la seguridad.

Además, el Grupo cuenta con un *Plan de Continuidad* que asegura la prestación del servicio a los clientes ante cualquier contingencia y establece una serie de medidas internas y de colaboración interbancaria que persiguen la seguridad en la operativa diaria de los clientes.

Banco Popular asume el compromiso de facilitar información transparente y veraz de las características y condiciones de sus productos y servicios. Por ello, la publicidad del Banco cumple rigurosamente con las normativas de los países donde opera y observa los principios de protección de los derechos del cliente, respeto a la ética publicitaria y la utilidad de la publicidad para sus destinatarios. En este sentido, Autocontrol -asociación encargada de gestionar el sistema de autorregulación publicitario español- ha otorgado a Banco Popular un certificado por el que acredita la actuación ética y responsable de la Entidad en materia de información publicitaria.

Todo ello, permite que el servicio ofrecido por Banco Popular a sus clientes se realice conforme a unos niveles de calidad que buscan obtener la máxima satisfacción de los clientes. Para avanzar en esta finalidad, el Modelo de Calidad Comercial persigue identificar y mejorar la percepción que los clientes actuales y potenciales tienen de la Entidad y del servicio prestado por el Banco. A través de la medición de diversas variables como el trato ofrecido, la profesionalidad y asesoramiento prestados y la actuación comercial de los empleados, se puede conocer, valorar y cuantificar la satisfacción de los clientes con el servicio recibido.

En relación a los canales de banca multicanal, el Banco ha avanzado en la monitorización de la calidad del servicio prestado, habiendo obtenido los canales móvil e internet la calificación "A", la máxima otorgada por Aqmetrix. Por su parte, el Servicio de Atención al Cliente canaliza las quejas y reclamaciones de los clientes, que se monitorizan y evalúan para definir las acciones correctoras necesarias.

En el marco de la estrategia comercial de Banco Popular, que sitúa al cliente como eje fundamental de su negocio, destaca la elevada especialización en la atención de un tipo muy concreto de cliente: las PYMEs. Un año más, el Banco mantiene un liderazgo en este segmento que se pone de manifiesto en las cifras de negocio, siendo las más significativas las siguientes:

- Más de 1 millón de PYMEs y autónomos son clientes
- Más de 31.000 millones de euros de financiación destinada a PYMEs y autónomos en España
- Más de 388 millones de euros concedidos a PYMEs y autónomos a través de microfinanciación en forma de créditos, préstamos, leasing y renting.
- Elevada especialización de los profesionales, con un Centro de Empresa en cada Dirección Regional -39 en total- y más de 840 gestores en sucursales

Banco Popular es, por tercer año consecutivo, la primera Entidad en España en la financiación de empresas con fondos ICO, habiendo desarrollado en 2014 más de 49.000 operaciones, por un importe de casi 4.500 millones de euros. De este modo, el Grupo ha alcanzado una cuota del 20,96% en préstamos ICO, lo que le convierte en el Banco referente de las PYMEs y autónomos.

La Entidad cuenta con un capital humano y una estructura organizativa preparados para satisfacer las necesidades de sus clientes. De este modo, dispone de un modelo de distribución destacado en el sistema bancario español: los Centros de Empresa. La finalidad es facilitar el acceso de nuevas empresas al Banco, a través de 180 gestores con un perfil altamente cualificado y cuyo único fin es la atención de potenciales clientes PYMEs y autónomos.

Los sectores agroalimentario y agropecuario han adquirido una fuerte relevancia para Banco Popular en 2014. El desarrollo económico y social de las zonas rurales, que históricamente han tenido mayores dificultades para progresar económicamente, se ha convertido en una prioridad para la Entidad. Por ese motivo, en 2014 el Banco ha reforzado la estructura organizativa que daba apoyo a estos segmentos creando la figura de Directores de Negocio Agroalimentario, en cada una de las 8 Direcciones Territoriales, cuya función es la captación y vinculación de clientes de este sector. Su trabajo se ve apoyado por 683 "gestores agro" distribuidos en las 650 sucursales especializadas en negocio agroalimentario que se encargan de atender las necesidades financieras y no financieras de este segmento de clientes.

Como parte de las ventajas que el Banco ofrece a las PYMEs, pone a su disposición varias líneas de financiación preferente a través de la firma de acuerdos de colaboración con entidades como el BCE, ICEX, BEI y CESCE. Asimismo, cuenta con diferentes productos de previsión, como los Planes de Pensiones de Empleo para PYMEs y el seguro de vida colectivo Eurorriesgo Plus que favorecen la planificación fiscal de los clientes.

Finalmente, cabe destacar que en 2014 se han sentado las bases para la definición de una línea de microcréditos dirigida a promover el emprendimiento y autoempleo entre colectivos en riesgo de exclusión. Su finalidad es la de promover la bancarización de colectivos con dificultades de acceso al crédito como vía para lograr su integración socioeconómica.

## 4

### Seguir siendo el banco de referencia para PYMEs y autónomos

#### Acciones

- Servicio especializado en PYMEs y autónomos
- Apoyo a la internacionalización de las empresas
- Mantenimiento del liderazgo en líneas ICO
- Fomento de la relación comercial con colectivos profesionales
- Apoyo a emprendedores

#### Capitales relacionados

- Capital financiero
- Capital industrial e intelectual
- Capital social y relacional

#### Grupos de interés

- Clientes
- Sociedad

#### Materialidad

- 9 Estrategia comercial de PYMEs y autónomos

#### Riesgos relacionados

- 3 Nuevas demandas de los clientes
- 5 Cambios en el entorno social
- 8 Entrada de nuevos agentes/sustitutivos

#### Indicadores clave de desempeño

- PYMEs y autónomos clientes: 1.133.819
- Cuota de mercado de empresas: 11,95%
- Financiación para PYMEs y autónomos: 31.000 millones de euros
- Cuota de préstamos ICO: 20,96%
- Microfinanciación para PYMEs y autónomos: 388 millones de euros

## 5

**Potenciar el negocio con clientes particulares y familias****Acciones**

- Oferta específica orientada a particulares
- Captación de pasivo minorista
- Adaptación de la oferta específica de las familias a los cambios del entorno

**Capitales relacionados**

- Capital financiero
- Capital industrial e intelectual
- Capital social y relacional

**Grupos de interés**

- Clientes
- Sociedad

**Materialidad**

- 10 Estrategia comercial de particulares

**Riesgos relacionados**

- 3 Nuevas demandas de los clientes
- 5 Cambios en el entorno social

**Indicadores clave de desempeño**

- Clientes particulares: 4.365.752
- Clientes Óptima: 87.658
- Clientes Banca Privada: 5.389

Históricamente, Banco Popular ha centrado su actividad en la financiación, la gestión del ahorro y los servicios financieros a particulares, familias y empresas, lo que le ha permitido ser una de las entidades líderes en banca comercial en España.

Aun teniendo en cuenta la competencia en depósitos minoristas del último año, el Banco se ha consolidado como uno de los principales canalizadores del ahorro de los particulares. La captación de pasivo minorista se mantiene como una de sus prioridades en la gestión. Por ese motivo, el Banco ha suscrito 158 acuerdos a nivel nacional con diversas agrupaciones de particulares y profesionales, a los que se ofrecen condiciones especiales, principalmente en productos de ahorro, y que han supuesto un volumen de negocio superior a los 15 millones de euros.

Durante 2014, ha desplegado un conjunto de actuaciones para reforzar su base de clientes particulares entre las que destacan las siguientes:

- Mayor vinculación de los clientes particulares, con el objetivo de que Banco Popular sea su banco de referencia. La vinculación se considera en el Grupo como una condición asociada al concepto de cliente, a la que debe aspirarse y, una vez conseguida, mantenerse y consolidarse.
- Creación de Óptima, una nueva área dirigida a más de 87.000 clientes con rentas altas, con el fin de posicionar a Banco Popular como su Entidad de referencia. Este segmento dispone de marca propia, una oferta comercial específica adecuada a su perfil, así como un espacio específico en las sucursales y una web diferenciada. Para administrar de manera eficiente su patrimonio, cuenta también con el asesoramiento profesional de un gestor personal.
- Lanzamiento del portal *Popularcompras*, destinado a facilitar la financiación a clientes y no clientes particulares que quieran adquirir bienes de consumo y otro tipo de artículos. El portal cuenta con una amplia gama de productos de primeras marcas que pueden financiarse en condiciones especiales de tipo y plazo. Desde su puesta en marcha en julio de 2014, ha recibido 227.405 visitas y ha formalizado 1.846 operaciones por un importe de 1.405.949 euros.
- Desarrollo de productos y servicios dirigidos a atender las necesidades de los jóvenes. En este sentido, Banco Popular mantiene CLUB POP, un programa dirigido a jóvenes entre 18 y 28 años que ofrece ventajas financieras, así como otros descuentos en viajes, ocio o estudios.
- Mantenimiento de CLUB SENIOR, un programa dirigido a clientes con pensión domiciliada cuya edad sea superior a 50 años que ofrece múltiples ventajas financieras y servicios diseñados para mejorar su calidad de vida.

Por último, a través de Popular Banca Privada, más de 5.300 clientes con altos patrimonios cuentan con una amplia gama de productos y servicios, así como un equipo de asesores expertos, que les permiten optimizar la rentabilidad de sus inversiones. Además, la Entidad pone a su disposición una red de 29 sucursales ubicadas en las principales ciudades españolas, a través de las que presta sus servicios, tanto a clientes procedentes de la Red del Grupo como a clientes directos.

En el entorno internacional, Banco Popular ha seguido desarrollando las acciones oportunas para aumentar su expansión en el medio plazo, a través de una prudente diversificación geográfica, aprovechando las ventajas competitivas del Banco, particularmente en los segmentos de PYMEs y autónomos.

En ese sentido, destaca la consolidación de la alianza estratégica que ha llevado a cabo con el grupo financiero mexicano Ve Por más (BX+). Esta alianza ha culminado en 2014 con la adquisición del 24,9% del grupo financiero mexicano, la entrada en el Consejo de Administración de Banco Popular de Antonio del Valle y el compromiso de apertura de 50 sucursales en México durante los próximos dos años.

Además, como continuación del plan acordado en 2012 para incrementar su presencia internacional a dos años, el Banco ha inaugurado oficinas de representación en Casablanca y Roma. De este modo, ha aumentado a 14 las oficinas de representación y mantiene 3 despachos de colaboración y 194 sucursales en diversos países.

De este modo, Banco Popular ha continuado en 2014 con la potenciación de su crecimiento internacional. Esta diversificación se seguirá llevando a cabo en 2015 con la intención de que en el medio plazo el 30% de la cuenta de resultados provenga de la actividad fuera de España.

En el entorno nacional, destaca la compra del negocio minorista y de tarjetas de Citibank en España. Se trata de un negocio ampliamente diversificado, tanto a nivel geográfico como por tipo de cliente, que combina un modelo de ventas basado en la distribución directa y en la gestión activa de las relaciones con los clientes. Este acuerdo permitirá gestionar 5 millones de tarjetas y posicionarse en un segmento de alta rentabilidad como el 'revolving'.

Adicionalmente, Banco Popular ha cerrado la venta al estadounidense Värde Partners de un 51% de la participación de la sociedad bancopopular-e, titular de su negocio de emisión de tarjetas, incluido el adquirido a Citibank. Värde Partners mantiene otros acuerdos con Banco Popular, al ser propietario del 51% de la gestión del negocio inmobiliario de Banco Popular junto a Kennedy Wilson por 800 millones de euros. Tras este acuerdo formalizado en 2013, la gestión del negocio inmobiliario se realiza a través de una sociedad participada por Banco Popular, con control por parte de Värde Partners y Kennedy Wilson, quienes aportan su experiencia en la gestión de este tipo de activos.

En 2014, Banco Popular también ha ejecutado la opción de compra que tenía sobre el 40% del capital social de Popular Banca Privada, porcentaje que desde 2001 estaba en manos del Grupo Dexia. Con esta operación, Popular Banca Privada pasa a gestionar el 100% del capital de este colectivo con altos patrimonios, convirtiéndose en el único banco independiente de altos patrimonios y perteneciente a un grupo financiero español.

## 6

### Aprovechar las oportunidades de la diversificación y especialización

#### Acciones

- Desarrollo de los planes de diversificación del negocio
- Aprovechamiento de las ventajas competitivas del modelo de negocio

#### Capitales relacionados

- Capital financiero
- Capital industrial e intelectual
- Capital humano
- Capital social y relacional

#### Grupos de interés

- Accionistas e inversores
- Empleados
- Clientes
- Sociedad

#### Materialidad

- 11 Diversificación del negocio

#### Riesgos relacionados

- 4 Evolución competitiva del mercado
- 7 Episodios de inestabilidad financiera
- 10 Decisiones estratégicas y de inversión

#### Indicadores clave de desempeño

- Sucursales en España: 1.946
- Sucursales en el extranjero: 194
- Oficinas de representación: 14
- Despachos de colaboración: 3
- Países con presencia del Grupo: 16

## 7

**Asegurar el desarrollo responsable de la actividad****Acciones**

- Desarrollo de una oferta comercial con impacto social y ambiental positivo
- Impulso de la Inversión Socialmente Responsable
- Fomento de la bancarización y de la accesibilidad
- Educación financiera y emprendimiento

**Capitales relacionados**

- Capital financiero
- Capital industrial e intelectual
- Capital humano
- Capital social y relacional
- Capital natural

**Grupos de interés**

- Accionistas e inversores
- Empleados
- Analistas
- Sociedad
- Clientes
- Medios de comunicación

**Materialidad**

- 15 Oferta comercial con especial beneficio social
- 16 Inclusión financiera
- 17 Compromiso social
- 19 Oferta comercial con impacto ambiental positivo

**Riesgos relacionados**

- 3 Nuevas demandas de los clientes
- 5 Cambios en el entorno social
- 6 Cambios en el entorno medioambiental
- 9 Requerimientos de accionistas e inversores

**Indicadores clave de desempeño**

- Valor monetario de los productos con especial beneficio social y ambiental: 5.498 millones de euros
- Sucursales en zonas de baja densidad de población: 26% <sup>(1)</sup>
- Financiación otorgada a emprendedores: 10 millones de euros

Armonizar el éxito empresarial con una actuación respetuosa y comprometida con el entorno es una responsabilidad que Banco Popular asume como propia. Por eso, su actuación en materia de Responsabilidad Corporativa implica un ejercicio de innovación constante que permite desarrollar nuevas iniciativas que favorecen la creación de valor compartido a través del negocio.

Para ello, el Grupo cuenta con diversos instrumentos financieros cuyo principal objetivo es, además de lograr un beneficio económico, generar un impacto positivo de carácter social y ambiental. Entre ellos, destacan los siguientes:

- Fondos de inversión que toman en consideración criterios sociales, ambientales y de buen gobierno: FONEMPORIUM, GAWA MICROFINANCE FUND SCA SICAR, InC INCLUSIÓN GLOBAL FUND SCA SICAR, PBP BIOGEN y PIONEER GLOBAL ECOLOGY.
- Medios de pago donde un porcentaje de su consumo se destina a una entidad social: Visa Domund, Visa Aldeas Infantiles, Visa Misiones Salesianas y Visas Alter.
- Seguros con especial beneficio social: Euroriesgo Plus, Protección de pagos y Plan de Ahorro Juvenil.
- Financiación de estudios de calidad en condiciones preferentes dirigidas a estudiantes que carecen de los medios necesarios a través del Programa de Créditos a la Excelencia Académica.
- Financiación de proyectos sociales y de infraestructuras energéticas con impacto social y ambiental positivo.

Cabe destacar que, en 2014, se ha profundizado en la integración de criterios de Inversión Socialmente Responsables en el Plan de Pensiones de los empleados del Banco. Como resultado, las inversiones realizadas en la cartera del Plan se gestionan conforme a criterios de exclusión y valorativos más exigentes, lo que supone que, además de los estrictamente financieros, se tengan también en cuenta criterios ambientales, sociales y de gobierno en la totalidad de la renta fija y variable de la cartera.

Por otro lado, el Grupo entiende la bancarización como parte de su contribución a la inserción socioeconómica de colectivos con dificultad de acceso a los servicios financieros. Por ello, mantiene 506 <sup>(1)</sup> sucursales en zonas de baja densidad de población, evitando así los posibles impactos negativos derivados de los cierres de sucursales en estas comunidades.

Además, dentro del compromiso de ofrecer productos y servicios en igualdad de oportunidades a colectivos con necesidades específicas, se favorece el acceso de personas con movilidad reducida a través de la mejora física de sus instalaciones. En cuanto a la accesibilidad del servicio, se trabaja por hacer los canales más accesibles a todos los usuarios independientemente de sus limitaciones y circunstancias.

Finalmente, consciente de que una de las claves del progreso económico de cualquier país es disponer de un tejido empresarial en desarrollo, así como contar con una sociedad con el conocimiento financiero adecuado, se han llevado a cabo diferentes actuaciones encaminadas al fomento del emprendimiento, la educación financiera y los microcréditos, que se explican en detenimiento en el Anexo 1. Dimensión económica y el Anexo 2. Dimensión social.

(1) Cálculo realizado sobre las sucursales que Popular y Banco Pastor tienen en España y datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) a septiembre 2014.

La importancia otorgada a la gestión del capital humano por parte de Banco Popular manifiesta la vinculación de la profesionalidad de sus Recursos Humanos con el éxito de la Entidad, así como el compromiso del Banco con el entorno social en el que opera. Respecto a sus empleados, Banco Popular tiene por misión atraer a profesionales con potencial y contribuir a su desarrollo mediante la formación y la experiencia del trabajo en equipo. Así, atendiendo a méritos y capacidades, la gestión de las personas se rige por criterios de profesionalidad e independencia, con el máximo respeto a la no discriminación y a la igualdad de oportunidades. Las personas que integran el Grupo aprenden asumiendo rápidamente responsabilidades, adquiriendo un elevado grado de autonomía en su trabajo diario y comprometiéndose con los proyectos y consecución de resultados.

En 2014, el área de Recursos Humanos dio comienzo al proyecto “Evolución del Modelo de Gestión de RRHH”, que tiene como finalidad llevar a cabo una revisión en profundidad de las herramientas y políticas propias del área. La fase de análisis y diagnóstico, en la que han participado todos los niveles de la organización -desde el Comité de Dirección hasta la Red de sucursales-, se extenderá hasta finales de abril 2015. Finalmente, le seguirá una fase de implantación de las nuevas herramientas y modelos que está prevista que concluya en el primer semestre de 2016.

Asimismo, en España, cabe destacar la integración de las plantillas de Banco Popular y Citibank, llevada a cabo preservando al máximo el capital humano de ambas entidades. El acuerdo laboral alcanzado ha permitido minimizar el impacto sobre el empleo, con la negociación de prejubilaciones, jubilaciones y salidas naturales. De hecho, debido al compromiso con sus empleados, Banco Popular es una de las entidades financieras que no ha llevado a cabo ningún Expediente de Regulación de Empleo desde el comienzo de la crisis financiera.

En materia de formación, se ha renovado el *Plan de Formación Transversal de Responsabilidad Corporativa* para el periodo 2014-2016. El Plan, dirigido a todo el capital humano incluido los miembros del Consejo de Administración, tiene el doble objetivo de favorecer la formación en materia de RC así como sensibilizar sobre las implicaciones del desarrollo responsable de la actividad del Banco. De esta manera, se pretende que toda la organización esté formada sobre el contenido y los avances del Plan Director de RC *Horizonte 2020*, involucrándose y siendo parte activa de su desarrollo.

Por otro lado, en la política de retribución variable del Banco se han incorporado criterios y marcadores vinculados a la calidad que garantizan la protección del cliente y sus necesidades en el proceso de venta de productos y servicios de inversión, dando así cumplimiento a los requerimientos de las Directrices ESMA.

Finalmente, una muestra de que el éxito del Grupo se debe a la suma de todas las personas que lo conforman son los reconocimientos otorgados a Banco Popular Portugal como una de las 100 mejores empresas para trabajar, según la revista Exame, así como el premio de “Excelencia en el Trabajo” en la categoría Gran Empresa otorgado por Heidrick&Struggles, en colaboración con el Diario Económico y la universidad INDEG - ISCTE. Dichos galardones reconocen el liderazgo del Banco y la gran apuesta e inversión en Recursos Humanos, poniendo de manifiesto que el Grupo es una entidad de personas, comprometida con el desarrollo profesional y humano de sus trabajadores.

## 8

**Desarrollar y gestionar el capital humano****Acciones**

- Atracción y selección del talento
- Gestión de personas
- Compensación, beneficios e innovación
- Formación y desarrollo
- Comunicación y participación de los empleados

**Capitales relacionados**

- Capital industrial e intelectual
- Capital humano
- Capital social y relacional

**Grupos de interés**

- Empleados

**Materialidad**

- 14 Gestión del capital humano

**Riesgos relacionados**

- 14 Cambios en el desempeño profesional

**Indicadores clave de desempeño**

- Número de empleados: 15.321
- Mujeres en plantilla: 37%
- Mujeres directivas: 18%
- Número de empleados promocionados 1.242
- Índice de rotación: 1,25%
- Horas de formación por empleado: 32
- Inversión “Plan Concilia”: 3.374 miles de euros

## 9

**Fomentar la creación de valor compartido****Acciones**

- Generación de valor directo e indirecto a través del desarrollo de la actividad bancaria
- Integración y gestión de las expectativas de grupos de interés
- Aportación de valor a través del Plan de RC *Horizonte 2020*
- Implantación del Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro
- Posicionamiento ante iniciativas de RC
- Promoción del Programa de Voluntariado Corporativo

**Capitales relacionados**

- Capital financiero
- Capital industrial e intelectual
- Capital social y relacional
- Capital natural

**Grupos de interés**

- Accionistas e inversores
- Empleados
- Analistas
- Sociedad
- Clientes
- Proveedores
- Medios de comunicación

**Materialidad**

- 12** Gestión de grupos de interés
- 13** Gestión de la cadena de suministro

**Riesgos relacionados**

- 4** Evolución competitiva del mercado
- 5** Cambios en el entorno social
- 6** Cambios en el entorno medioambiental

**Indicadores clave de desempeño**

- Valor económico generado: 4.322 millones de euros
- Valor económico distribuido: 2.022 millones de euros
- Volumen de Compras procedente de proveedores homologados bajo criterios ASG: 69%
- Inversión social: 8,5 millones de euros
- Oportunidades de voluntariado: 27
- Voluntarios activos: 296

El Grupo ha construido su cultura empresarial basándose en el desarrollo de su actividad de forma responsable y comprometida con todas aquellas personas que, de alguna manera, influyen o se ven influenciadas por su actividad. De este modo, el desarrollo de la actividad bancaria genera una serie de impactos en el entorno en el que opera, tanto de manera directa como indirecta.

La Responsabilidad Corporativa se configura como un elemento transversal a la organización que permite potenciar el crecimiento económico y sostenible del negocio a través de la gestión de las expectativas de los principales grupos de interés, así como de los riesgos y oportunidades del entorno. El objetivo principal de la estrategia de Responsabilidad Corporativa es la creación de valor compartido tangible e intangible. Por eso, el Grupo cuenta con su Plan Director en Responsabilidad Corporativa, *Horizonte 2020*, con el fin de encuadrar dicha estrategia en un plan plurianual que englobe la totalidad de su gestión empresarial e introduciendo la misma en la agenda del Comité de Dirección.

El Grupo hace extensivo este comportamiento a su cadena de suministro a través del *Código de Conducta de Proveedores*, por el que los proveedores aceptan los criterios de selección y actuación que el Grupo aplica a todos sus proveedores para su homologación, de acuerdo con su cultura corporativa y su estrategia de Responsabilidad Corporativa.

Además, el Banco es empresa signataria del Pacto Mundial de Naciones Unidas, ratificando así que la actividad desarrollada se realiza conforme a los diez principios establecidos por esta iniciativa. Su actividad se desarrolla de forma ética y respetuosa con los principios establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, no habiéndose producido en 2014 incidentes que hayan supuesto una violación de los mismos.

Adicionalmente, en 2014 el Grupo ha participado en diferentes iniciativas de RC, fortaleciendo así su posicionamiento en la materia:

- Firmante de Principios de Ecuador.
- Presencia activa en SpainSIF, ocupando una de las vicepresidencias en representación de todas las entidades financieras presentes en SpainSIF.
- Participación en el Carbon Disclosure Project.
- Colaboración con otras organizaciones y asociaciones propias de la actividad económica, destacando entre otras:
  - Asociación Española de Banca
  - Fundación de Estudios de Economía Aplicada
  - Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE)
  - Observatorio de Inverco (Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones)
  - Asociación Española para la Calidad (AECE)
  - Foro Inserta Responsable (Fundación ONCE)

Por último, a través del Programa de Voluntariado Corporativo, los empleados tienen la posibilidad de participar en iniciativas solidarias. Todas las acciones se coordinan a través de *con tu ayuda*, un portal web creado para canalizar parte del compromiso solidario del Grupo. Además, el Banco entiende el voluntariado corporativo como una herramienta de fomento de la educación financiera y, por ello, desarrolla diversas acciones en las que empleados dedican su tiempo libre a la formación de colectivos con bajo nivel de bancarización.



Sobre la base de la estrategia de Responsabilidad Corporativa aprobada en *Horizonte 2020* y conforme a los principios marcados en la política medioambiental del Grupo, se enmarca el *Plan de Ecoeficiencia 2014-2020*, pilar fundamental para el desarrollo ecoeficiente de la actividad del Banco.

Dicho Plan detalla el conjunto de acciones a desarrollar, dirigidas a reducir la huella medioambiental del Banco, minimizar el consumo de los recursos y posicionar a la Entidad como empresa comprometida con su entorno ambiental. Para lograrlo, el Plan se apoya en los siguientes principios que han sido establecidos para servir de guía a la hora de definir acciones concretas en la materia:

- Minimizar consumos de energía eléctrica, papel y agua.
- Fomentar medidas para reducir las emisiones directas de CO<sub>2</sub>.
- Formar en prácticas sostenibles a los empleados de Grupo Banco Popular.
- Potenciar la reutilización y el reciclaje, minimizando la producción de residuos.
- Introducir una dinámica de supervisión y mejora continua de la gestión ambiental.
- Promover la sostenibilidad de los actores de la cadena de valor del Banco.
- Responder positivamente a la normativa y compromisos medioambientales de referencia en el sector.

El *Plan de Ecoeficiencia* conjuga una visión a largo plazo, extendiéndose hasta 2020, con un enfoque práctico en el corto plazo. Para ello, se establecen dos periodos de actuación que contemplan objetivos, acciones e indicadores de seguimiento concretos que afectan exclusivamente a la actividad operativa y de funcionamiento del Banco, principalmente en España pero también de forma puntual a Portugal y Estados Unidos.

Los objetivos fijados en el Plan para los dos periodos definidos son:

- Reducir el consumo de electricidad, papel y agua, así como las emisiones de CO<sub>2</sub> en un 6% hasta 2020.
- Mantener la compensación de las emisiones directas de Banco Popular.
- Implementar criterios de sostenibilidad en los procesos de compra.
- Reducir el impacto medioambiental del Banco en otras áreas: gestión de residuos y reciclaje.

En el Anexo 3. Dimensión medioambiental, se detalla el grado de avance de cada una de las acciones definidas para 2014.

Por otro lado, el Grupo muestra su compromiso con el entorno ambiental a través del apoyo de diferentes iniciativas como el CDP, entidad de la que es signataria; "La Hora del Planeta" de WWF, manteniendo su participación anual; y el "Día Mundial del Agua", favoreciendo su difusión entre los empleados. Asimismo, en 2014 ha comenzado un programa de sensibilización medioambiental dirigida a los empleados con el fin de que desarrollen su actividad diaria de manera respetuosa con su entorno y causando el menor impacto posible en el mismo. El programa, que contiene cuatro cápsulas formativas, continuará desarrollándose en 2015.

10

## Promover el comportamiento ecoeficiente

### Acciones

- Desarrollo del *Plan de Ecoeficiencia 2014-2020*
- Fomento del compromiso con el entorno ambiental

### Capitales relacionados

- Capital financiero
- Capital industrial e intelectual
- Capital social y relacional
- Capital natural

### Grupos de interés

- Accionistas e inversores
- Empleados
- Analistas
- Sociedad
- Clientes
- Proveedores
- Medios de comunicación

### Materialidad

- 18 Gestión medioambiental
- 20 Compromiso con el medio ambiente

### Riesgos relacionados

- 6 Cambios en el entorno medioambiental

### Indicadores clave de desempeño

- Consumo de electricidad: 21,9 Gj/empleado
- Consumo de agua: 9,2 m<sup>3</sup>/empleado
- CO<sub>2</sub> emitido: 0,91 Tn/empleado
- Consumo de papel: 0,10 Tn/empleado
- Inversión medioambiental: 7,58 miles de euros

# 5. GRUPO BANCO POPULAR DE CARA AL FUTURO

## 5.1. EVOLUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

Al igual que lo acontecido durante 2014, la actividad bancaria seguirá desarrollándose en un entorno muy exigente. La incertidumbre sobre el nivel de intensidad de la recuperación y los riesgos de las previsiones macroeconómicas invitan a mantener la cautela, fortaleciendo el balance para poder atender los cambios del entorno.

Algunos de los síntomas de mejora apreciados en la economía durante 2013 se han mantenido durante 2014, indicando así que la situación económica española se encuentra en proceso de recuperación. Entre ellos, el crecimiento del PIB -que encadena ya seis trimestres consecutivos de crecimiento- la continuidad en el descenso de la tasa de desempleo o la reducción del déficit en aproximadamente 10.000 millones de euros durante los diez primeros meses del año. Estos son algunos de los indicadores que muestran la mejora del entorno macroeconómico español.

Previsiones económicas para España - 2014/2015 (\*)

|  | 2014  | 2015 |
|--|-------|------|
| PIB real                                       | 0,9   | 2,1  |
| Consumo privado                                | 0,6   | 2,5  |
| Consumo Administraciones Públicas              | (1,6) | 0,5  |
| Formación Bruta de Capital Fijo                | (0,9) | 4,1  |
| Demanda nacional (contribución al crecimiento) | (0,2) | 2,4  |
| Exportaciones                                  | 5,8   | 5,0  |
| Importaciones                                  | 3,0   | 6,5  |
| Empleo   | 0,0   | 1,7  |
| Tasa de paro                                   | 25,6  | 22,8 |

Fuente: FUNCAS, *Panel de previsiones de la economía española*, enero 2014

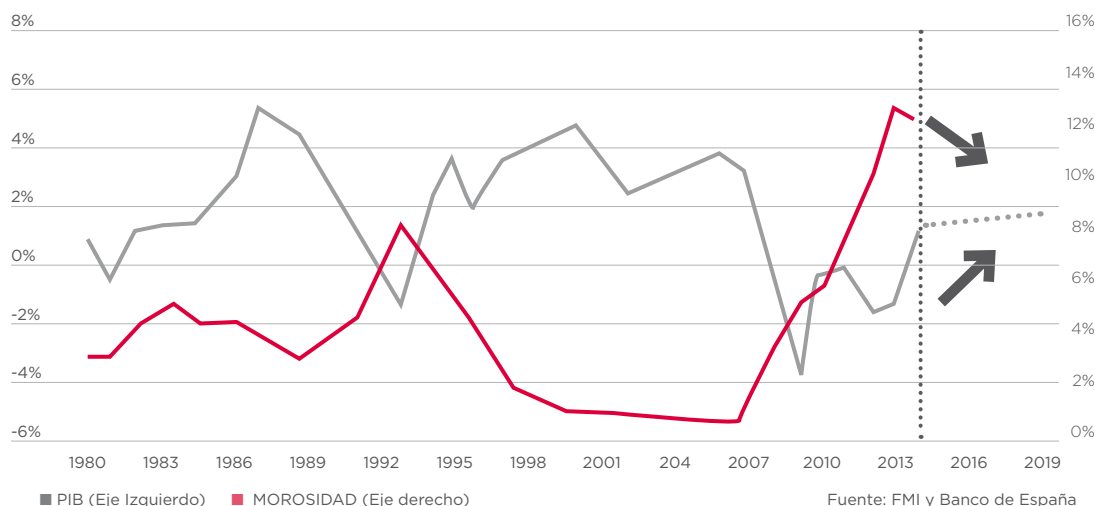
(\*) Los datos reflejan las cifras de "CONSENSO (MEDIA)" publicados por la fuente. Se expresan en porcentaje de variación media anual, salvo en el caso de la tasa de paro.

No obstante, la economía global y nacional tiene todavía que enfrentar retos importantes en 2015. Sobre la base de la situación macroeconómica, Banco Popular detecta principalmente dos factores con impacto en el negocio bancario y que marcarán por tanto la evolución del sistema financiero español:

- En el entorno nacional, destaca la mejora de la situación económica. Hay que tener en cuenta que, en términos generales, se espera que la recuperación se enfrente a fuertes retos, ya que el desempleo y el elevado endeudamiento continuarán ejerciendo cierto freno sobre la economía. Respecto a la morosidad, se ha mantenido el patrón apreciado en otras crisis anteriores, iniciando su descenso con cierto retardo con respecto a las mejoras registradas en los indicadores de PIB y desempleo. Tal y como se preveía, durante 2014 ha alcanzado su techo y ha iniciado un proceso de moderación.

La tasa de paro española prevista para 2015 se sitúa alrededor del 23%. Debido a la alta correlación existente entre el desempleo y la morosidad, estos datos obligan a la banca a mantener la cautela.

#### PIB vs. Tasa de morosidad



Sin embargo, en este contexto de dificultades e incertidumbres, la evolución reciente de la economía española -que mejora en indicadores de exportaciones, turismo, producción de vehículos y PIB- invita a un moderado optimismo de cara a 2015. Se espera, por tanto, que continúen mejorando las condiciones para aumentar la producción del crédito.

- En el entorno europeo, destaca el nuevo patrón de actuación con la Unión Bancaria. Las principales entidades financieras se han visto sometidas en 2014 a las pruebas de revisión de la calidad de los activos y a las pruebas de esfuerzo, test de estrés, antes de que el Banco Central Europeo asumiera en noviembre la supervisión de los bancos de la Eurozona, como uno de los pasos necesarios para constituir la Unión Bancaria. Se puede afirmar que la banca española se encuentra en una posición de fortaleza tras haber superado dichos ejercicios, cuyos resultados fueron publicados en octubre.

El desarrollo de la Unión Bancaria europea es fundamental y redundará en la estabilidad económica. Las entidades financieras serán supervisadas de cerca bajo una normativa estable y homogénea, con el objetivo de que el sector financiero lleve a cabo su principal labor: trasladar financiación a la economía real. De cara al futuro, continuarán los esfuerzos para el desarrollo de esta Unión Bancaria, que se concentrarán durante el próximo año en el Mecanismo Único de Resolución de entidades.

Finalmente, cabe destacar que, en los últimos años, en la gestión de la política monetaria han predominado dos tendencias principales que están interrelacionadas: por un lado, el mantenimiento de bajos tipos de interés oficiales y, por otro, el importante crecimiento de los balances de los bancos centrales para apoyar la actividad económica. Este apoyo de los bancos centrales, en la medida en que tiene un carácter transitorio, se irá reduciendo, pero su influencia en la economía y en los mercados continuará siendo elevada a corto plazo.

## 5.2. BANCO POPULAR: VISIÓN DE FUTURO

Pese a las buenas perspectivas económicas que mantienen sobre España las principales instituciones internacionales, la existencia de importantes retos a nivel global y los cambios regulatorios sobre el sector financiero hacen conveniente mantener un optimismo prudente. Las principales instituciones de previsión económica global por el momento también mantienen una visión prudente sobre los riesgos existentes para la economía global.

En este contexto, Banco Popular ha continuado reforzándose durante 2014 para afrontar 2015 con una posición de fortaleza, manteniendo su situación de referencia en solvencia, rentabilidad y eficiencia. Banco Popular

Vinculación de retos 2015 con líneas estratégicas, materialidad, riesgos y capitales

|               | RETOS 2015  | FECHA PREVISTA | VINCULACIÓN CON LÍNEA ESTRATÉGICA   |
|---------------|---|----------------|---|
| ESTRUCTURALES | Incorporación de nuevos requerimientos de reguladores externos  | 2015-2017      | <b>1</b> Primar el Buen Gobierno y el cumplimiento normativo  |
|               | Inclusión de criterios ASG en la política retributiva del Consejo de Administración y Alta Dirección  | 2015           |   |
|               | Desarrollo de alianzas estratégicas que potencien el desarrollo del negocio   | 2015           | <b>6</b> Aprovechar las oportunidades de la diversificación y especialización                             |
|               | Profundización en la política de acercamiento al accionista e inversor  | 2015-2016      | <b>9</b> Fomentar la creación de valor compartido   |
| ECONÓMICOS    | Mantenimiento de un balance saneado: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortaleza en capital</li> <li>Control de la morosidad y solidez de sus coberturas</li> <li>Estabilidad en liquidez</li> </ul> | 2015           | <b>2</b> Potenciar la fortaleza financiera  |
|               | Adaptación de la oferta comercial de clientes particulares a las nuevas condiciones del entorno   | 2015-2016      | <b>3</b> Ser un banco de clientes<br><b>5</b> Potenciar el negocio con clientes particulares y familias   |
|               | Profundización en la personalización financiera para PYMEs y autónomos  | 2015-2016      | <b>3</b> Ser un banco de clientes<br><b>4</b> Seguir siendo el banco de referencia para PYMES y autónomos |
|               | Potenciación de productos de Inversión Socialmente Responsable en la cartera de la Entidad  | 2015           | <b>7</b> Asegurar el desarrollo responsable de la actividad   |
|               | Definición de la política de inversión y financiación bajo criterios ASG  | 2015-2016      |   |
|               | Minimización del riesgo de la cadena de suministro de Banco Popular en España   | 2015-2016      |   |
| SOCIALES      | Actualización del Modelo de Gestión de Personas   | 2015-2016      | <b>8</b> Desarrollar el capital humano  |
|               | Desarrollo del <i>Plan de Formación Transversal de Responsabilidad Corporativa 2014-2016</i>  | 2015-2016      |   |
|               | Impulso del emprendimiento y la inclusión laboral de colectivos en riesgo de exclusión  | 2015           | <b>9</b> Fomentar la creación de valor compartido   |
|               | Promoción de la formación y la educación financiera de colectivos en riesgo de exclusión  | 2015           |   |
| AMBIENTALES   | Implantación de las acciones fijadas en el <i>Plan de Ecoeficiencia</i>   | 2015-2016      | <b>10</b> Promover el comportamiento ecoeficiente   |
|               | Compensación de las emisiones directas derivadas de la actividad de Banco Popular en España   | 2015           |   |

mantendrá su modelo de banca minorista centrada en el cliente y especializado en PYMEs. Adicionalmente, la Entidad continuará desarrollando su estrategia de internacionalización y seguirá poniendo el foco en negocios de elevada rentabilidad.

A continuación, se presentan los retos de futuro más relevantes que Banco Popular desarrollará de forma alineada con su estrategia, poniendo el foco en los aspectos materiales para la organización y llevando a cabo el principio de gestión del riesgo que es clave para la Entidad. Dichos retos, entendidos como oportunidades de mejora, persiguen mantener la posición competitiva de Banco Popular y afianzar su modelo de negocio único y diferenciador.

|               | VINCULACIÓN CON MATERIALIDAD   | VINCULACIÓN CON RIESGOS   | VINCULACIÓN CON CAPITALES  |
|---------------|--|---|--|
| ESTRUCTURALES | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Cultura y Gobierno Corporativo</li> <li>2 Cumplimiento y control</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Cambios regulatorios en el sector financiero</li> <li>12 Riesgos operacionales</li> <li>13 Riesgos reputacionales</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capital financiero</li> <li>■ Capital industrial e intelectual</li> <li>■ Capital humano</li> <li>■ Capital social y relacional</li> <li>■ Capital natural</li> </ul> |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>11 Diversificación del negocio</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>4 Evolución competitiva del mercado</li> <li>7 Episodios de inestabilidad financiera</li> <li>10 Decisiones estratégicas y de inversión</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capital financiero</li> <li>■ Capital industrial e intelectual</li> <li>■ Capital humano</li> <li>■ Capital social y relacional</li> </ul>                            |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>12 Gestión de grupos de interés</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>4 Evolución competitiva del mercado</li> <li>5 Cambios en el entorno social</li> <li>6 Cambios en el entorno medioambiental</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capital financiero</li> <li>■ Capital industrial e intelectual</li> <li>■ Capital social y relacional</li> <li>■ Capital natural</li> </ul>                           |
| ECONÓMICOS    | <ul style="list-style-type: none"> <li>3 Fortaleza financiera</li> <li>4 Gestión del riesgo</li> <li>5 Gestión del cambio e innovación</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Cambios regulatorios en el sector financiero</li> <li>9 Requerimientos de accionistas e inversores</li> <li>11 Riesgos financieros</li> <li>12 Riesgos operacionales</li> <li>13 Riesgos reputacionales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capital financiero</li> <li>■ Capital industrial e intelectual</li> <li>■ Capital humano</li> <li>■ Capital social y relacional</li> <li>■ Capital natural</li> </ul> |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>5 Gestión del cambio e innovación</li> <li>6 Servicio centrado en el cliente</li> <li>7 Transparencia en la relación comercial</li> <li>8 Gestión de la calidad</li> <li>10 Estrategia comercial de particulares</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>2 Desarrollo de las nuevas tecnologías</li> <li>3 Nuevas demandas de los clientes</li> <li>5 Cambios en el entorno social</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capital financiero</li> <li>■ Capital industrial e intelectual</li> <li>■ Capital social y relacional</li> </ul>  |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>6 Servicio centrado en el cliente</li> <li>7 Transparencia en la relación comercial</li> <li>8 Gestión de la calidad</li> <li>9 Estrategia comercial de PYMEs y autónomos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>2 Desarrollo de las nuevas tecnologías</li> <li>3 Nuevas demandas de los clientes</li> <li>5 Cambios en el entorno social</li> <li>8 Entrada de nuevos agentes/sustitutivos</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capital financiero</li> <li>■ Capital industrial e intelectual</li> <li>■ Capital social y relacional</li> </ul>  |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>15 Oferta comercial con especial beneficio social</li> <li>16 Inclusión financiera</li> <li>17 Compromiso social</li> <li>19 Oferta comercial con impacto ambiental positivo</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>3 Nuevas demandas de los clientes</li> <li>5 Cambios en el entorno social</li> <li>6 Cambios en el entorno medioambiental</li> <li>9 Requerimientos de accionistas e inversores</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capital financiero</li> <li>■ Capital industrial e intelectual</li> <li>■ Capital humano</li> <li>■ Capital social y relacional</li> <li>■ Capital natural</li> </ul> |
|               |  |   |  |
| SOCIALES      | <ul style="list-style-type: none"> <li>14 Gestión del capital humano</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>14 Cambios en el desempeño profesional</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capital industrial e intelectual</li> <li>■ Capital humano</li> <li>■ Capital social y relacional</li> </ul>  |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>12 Gestión de grupos de interés</li> <li>13 Gestión de la cadena de suministro</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>4 Evolución competitiva del mercado</li> <li>5 Cambios en el entorno social</li> <li>6 Cambios en el entorno medioambiental</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capital financiero</li> <li>■ Capital industrial e intelectual</li> <li>■ Capital social y relacional</li> <li>■ Capital natural</li> </ul>                           |
| AMBIENTALES   | <ul style="list-style-type: none"> <li>18 Gestión medioambiental</li> <li>20 Compromiso con el medio ambiente</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>6 Cambios en el entorno medioambiental</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capital financiero</li> <li>■ Capital industrial e intelectual</li> <li>■ Capital social y relacional</li> <li>■ Capital natural</li> </ul>                           |

# 6. ACERCA DE ESTE INFORME

## 6.1. DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE

El presente Informe recoge todas las actividades de interés relacionadas con Banco Popular Español, S.A. y el grupo económico al que pertenece, denominado en este Informe el Grupo o Grupo Banco Popular, en el período que abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2014. Dicho informe refleja los datos más relevantes relacionados con los cambios estructurales del Grupo acaecidos en 2014. Entre ellos, destacan los siguientes:

- Culminación de la alianza con BX+ con la adquisición del 24,9% del grupo financiero mexicano, la entrada de Antonio del Valle en el Consejo de Administración de Banco Popular y el compromiso de apertura de 50 sucursales en México durante los próximos dos años.
- Adquisición de la compra del negocio minorista y de tarjetas de Citibank en España.
- Creación del nuevo bancopopular-e como titular del negocio de emisión de tarjetas, incluido el adquirido a Citibank, y venta del 51% de la sociedad a Värde Partners.
- Adquisición del 100% de Popular Banca Privada tras ejecutar la opción de compra que tenía sobre el 40% del capital social de la entidad al Grupo Dexia.

Desde 2005, los Informes de Responsabilidad Corporativa han sido verificados, de acuerdo con la Guía para la *Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative*, por la firma independiente PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. que, asimismo, audita los datos financieros del Grupo. En el ejercicio 2014, tal y como se especifica en el anexo 5, la información contenida en el presente Informe ha sido verificada igualmente por dicha firma. De este modo, se pretende dar una imagen fiel, completa y transparente de la actuación del Grupo en todos los ámbitos de desarrollo. Asimismo, el Informe Integrado ha sido sometido a la aprobación del Consejo de Administración de la Entidad en su sesión de febrero de 2015.

## 6.2. PRINCIPIOS Y ORIENTACIONES DEL INFORME

Del mismo modo que se hizo con el último Informe Integrado publicado por el Grupo en 2013, para la elaboración del actual Informe se han tenido en cuenta las sugerencias de los diferentes grupos de interés del Banco, así como las directrices establecidas por:

- El Consejo Internacional de Informes Integrados (IIRC) en su marco internacional para el establecimiento del contenido de los informes integrados.
- El *Global Reporting Initiative* (GRI) en su guía G4 y en el suplemento sectorial financiero.

Por este motivo, los principios y orientaciones del presente Informe Integrado se adecuan a las directrices de IIRC y GRI, tanto en el enfoque de su contenido como en lo referente a la definición y calidad de la información. Ambos aspectos se detallan en la tabla que se expone a continuación.

Principios de IIRC y GRI para la definición del contenido y la calidad, junto con su reflejo en el presente Informe Integrado

| PRINCIPIOS DEL G4 |   | REFLEJO EN EL INFORME |  | PRINCIPIOS DEL INFORME INTEGRADO   |
|-------------------|---|-----------------------|--|--|
| CONTENIDO         |  <b>Materialidad:</b> Presentar aspectos que reflejen los impactos significativos –sociales, ambientales y económicos– de la organización.                         | →                     | Información sobre políticas, estrategias y datos que afectan a la organización y su entorno de manera trascendente.  | ← <b>Enfoque estratégico y orientación futura:</b> Permitir entender mejor la estrategia de la empresa y cómo ésta se relaciona con su capacidad de crear valor a corto, medio y largo plazo, así como su vinculación con el uso de los capitales y el efecto que tiene sobre ellos.<br><br>← <b>Capacidad de respuesta a los grupos de interés:</b> Permitir entender la calidad de las relaciones de la empresa con sus grupos de interés clave, además de cómo la empresa entiende y da respuesta a las necesidades, expectativas e intereses legítimos de éstos.<br><br><b>Conectividad de la información:</b> Mostrar la combinación, interrelación y dependencias entre los componentes que son relevantes para la capacidad de la empresa de crear valor a lo largo del tiempo. |
|                   |  <b>Participación de los grupos de interés:</b> Identificar sus grupos de interés y describir cómo se ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables. | →                     | Equilibrio entre la información presentada para los diferentes grupos de interés: accionistas, clientes, empleados, proveedores y comunidad social y medioambiental. |  |
|                   |  <b>Sostenibilidad:</b> Informar del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.  | →                     | Presentación de las medidas que contribuyen a preservar el contexto social y medioambiental del entorno de influencia del Grupo.                                     |  |
|                   |  <b>Exhaustividad:</b> Indicar el alcance, cobertura y tiempo del Informe.   | →                     | Exposición de las actividades desarrolladas por el Grupo con el mayor detalle posible en cuanto a su contenido y período temporal.                                   |  |
| CALIDAD           |  <b>Equilibrio:</b> Reflejar aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para facilitar una valoración general.                              | →                     | Presentación que permite apreciar las tendencias de los datos y analizar los cambios experimentados por la organización en el tiempo.                                | ← <b>Coherencia y comparabilidad:</b> Garantizar que la información es coherente a lo largo del tiempo y permitir que se realicen comparaciones con otras empresas en la medida en que sea relevante para la creación de valor.<br><br>← <b>Fiabilidad e integridad:</b> Incluir todos los asuntos relevantes tanto positivos como negativos de manera equilibrada y sin equívocos significativos.<br><br>← <b>Relevancia y concisión:</b> Proporcionar información concisa que sea relevante para evaluar la capacidad de una empresa para crear valor a corto, medio y largo plazo.  |
|                   |  <b>Puntualidad:</b> Mostrar la información a tiempo y siguiendo un calendario periódico.  | →                     | Publicación del Informe en el primer trimestre del año posterior al reportado.   |  |
|                   |  <b>Comparabilidad:</b> Presentar la información de manera consistente, facilitando su comparabilidad.   | →                     | Información elaborada de manera consistente y presentada por años naturales.   |  |
|                   |  <b>Claridad:</b> Ofrecer información de manera comprensible y accesible a los grupos de interés.  | →                     | Contenido ordenado sistemáticamente sobre las distintas iniciativas del Grupo.   |  |
|                   |  <b>Precisión:</b> Reportar información precisa y suficientemente detallada, de forma que permita valorar el desempeño de la organización.                       | →                     | Descripción detallada y precisa de la información, haciendo referencia a otros documentos públicos de la organización para más información.                          |  |
|                   |  <b>Fiabilidad:</b> Garantizar que la información ha sido recopilada, registrada, compilada, analizada y presentada de forma que pueda estar sujeta a examen.    | →                     | Veracidad de los datos del Informe y precisión de los mismos, certificados a través de la verificación de auditores externos.  |  |

### 6.3. INTEGRACIÓN DEL PRINCIPIO DE MATERIALIDAD SEGÚN GRI G4

Grupo Banco Popular ha vinculado sus aspectos materiales con la información específica sobre los enfoques de gestión, siguiendo las directrices marcadas por el *Global Reporting Initiative* (GRI) en su guía G4.

De este modo, cada *Disclosure on Management Approach* (DMA) que comprende cuestiones relevantes para el Grupo ha sido relacionado con los aspectos materiales identificados en la matriz de materialidad corporativa incluida en el capítulo 4 del presente Informe. Para cada DMA se establece además su nivel de “cobertura”, especificando si el ámbito de impacto de la materia es interno, externo o mixto sobre la base de los grupos de interés repercutidos. Asimismo, se determina su “alcance” en función de la relevancia de su tratamiento, indicando si se da información detallada para todo el Grupo o sólo para algunas entidades pertenecientes al mismo.

Adicionalmente, el Banco publica en el presente Informe otros aspectos que, si bien no están relacionados directamente con los DMA o no se consideran materiales según las directrices de GRI G4, han sido incluidos por ser relevantes para sus grupos de interés y/o importantes para explicar el desempeño llevado a cabo durante el ejercicio por la Entidad.

Materialidad de la información incluida en el Informe Integrado - 2014





## Vinculación de aspectos materiales corporativos con DMA de GRI G4

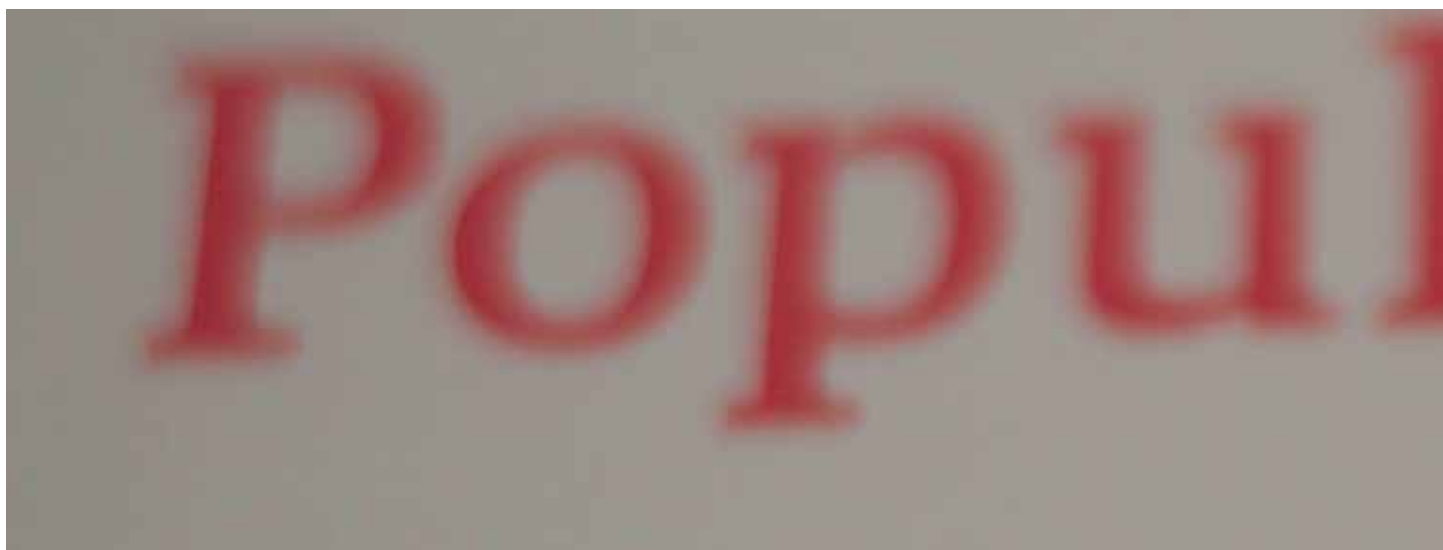
| CATEGORIA   | DISCLOSURES ON MANAGEMENT APPROACH (DMA)           | ASPECTO MATERIAL CORPORATIVO | COBERTURA      | ALCANCE                   |
|---|--|------------------------------|----------------|---------------------------|
| Impacto de productos y servicios                    | Lista de productos                                 | 9, 10, 15, 19                | Externa        | Grupo - España            |
|   | Auditoría  | 2                            | Mixta          | Grupo - España            |
|   | Propiedad activa                                   | 1, 15, 19                    | Interna        | Grupo - España            |
|   | Etiquetado de productos y servicios                | 4, 6, 7, 8, 16               | Externa        | Grupo - España            |
| Dimensión económica                                 | Desempeño económico                                | 3, 4, 14                     | Mixta          | Grupo - España            |
|   | Presencia en el mercado                            | 14                           | Interna        | Grupo                     |
|   | Consecuencias económicas indirectas                | 9, 10, 13, 16                | Externa        | Grupo - España            |
|   | Prácticas de adquisición                           | 13                           | Externa        | Grupo - España            |
| Desempeño ambiental                                 | Materiales   | 18                           | Interna        | Grupo - España            |
|   | Energía  | 18                           | Interna        | Grupo - España y Portugal |
|   | Agua   | 18                           | Interna        | Grupo - España y Portugal |
|   | Biodiversidad                                      | No material                  | No aplica      | No aplica                 |
|   | Emisiones  | 18                           | Externa        | Grupo - España y Portugal |
|   | Efluentes y residuos                               | 18                           | Externa        | Grupo - España            |
|   | Productos y servicios                              | 18                           | Interna        | Grupo - España            |
|   | Cumplimiento regulatorio                           | 2, 18                        | Mixta          | Grupo - España            |
|   | Transporte   | 18                           | Mixta          | Grupo - España            |
|   | General  | 18, 20                       | Mixta          | Grupo - España            |
|   | Evaluación ambiental de los proveedores            | 13                           | Externa        | Grupo - España            |
| Mecanismos de reclamación ambiental                 | 2, 12, 18  | Mixta                        | Grupo - España |                           |
| Prácticas laborales y trabajo digno                 | Empleo   | 14                           | Interna        | Grupo                     |
|   | Relaciones entre los trabajadores y la dirección   | 14                           | Interna        | Grupo                     |
|   | Salud y seguridad en el trabajo                    | 14                           | Interna        | Grupo - España            |
|   | Capacitación y educación                           | 14                           | Interna        | Grupo - España            |
|   | Diversidad e igualdad de oportunidades             | 1, 14                        | Interna        | Grupo                     |
|   | Igualdad de retribución entre mujeres y hombres    | 1, 14                        | Interna        | Grupo                     |
|   | Evaluación de prácticas laborales de proveedores   | 13                           | Externa        | Grupo - España            |
| Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales | 2, 12, 14  | Interna                      | Grupo - España |                           |
| Derechos Humanos                                    | Inversión  | 1, 4, 14                     | Mixta          | Grupo - España            |
|   | No discriminación                                  | 1, 14                        | Mixta          | Grupo - España            |
|   | Libertad de asociación y negociación colectiva     | 1, 13, 14                    | Mixta          | Grupo                     |
|   | Trabajo infantil                                   | No material                  | No aplica      | No aplica                 |
|   | Trabajo forzoso                                    | No material                  | No aplica      | No aplica                 |
|   | Medidas de seguridad                               | No material                  | No aplica      | No aplica                 |
|   | Derechos de la población indígena                  | No material                  | No aplica      | No aplica                 |
|   | Evaluación   | 2                            | Mixta          | Grupo - España            |
|   | Evaluación de proveedores en Derechos Humanos      | 13                           | Externa        | Grupo - España            |
| Mecanismos de reclamación en Derechos Humanos       | 2, 12  | Mixta                        | Grupo - España |                           |
| Sociedad  | Comunidades locales                                | 14, 17                       | Mixta          | Grupo                     |
|   | Lucha contra la corrupción                         | 1, 2, 14                     | Mixta          | Grupo                     |
|   | Política pública                                   | 1, 7                         | Externa        | Grupo - España            |
|   | Prácticas de competencia desleal                   | 2                            | Interna        | Grupo - España            |
|   | Cumplimiento regulatorio                           | 2                            | Interna        | Grupo - España            |
|   | Evaluación de la repercusión social de proveedores | 13                           | Externa        | Grupo - España            |
|   | Mecanismos de reclamación por impacto social       | 2, 12                        | Externa        | Grupo - España            |
| Responsabilidad sobre productos                     | Salud y seguridad de los clientes                  | 2, 6                         | Externa        | Grupo - España            |
|   | Etiquetado de los productos y servicios            | 2, 6, 7, 8                   | Externa        | Grupo - España            |
|   | Comunicaciones de mercadotecnia                    | 2, 7, 12                     | Externa        | Grupo - España            |
|   | Privacidad de los clientes                         | 2                            | Externa        | Grupo - España            |
|   | Cumplimiento regulatorio                           | 2                            | Externa        | Grupo - España            |

## 6.4. INTEGRACIÓN DE CONTENIDOS DEL IIRC

Con el fin de exponer de modo claro y conciso los aspectos relevantes que afectan a la capacidad de la Entidad de crear y mantener valor en el presente y en el futuro, a continuación, se indican las páginas del Informe donde se pueden encontrar los diferentes aspectos solicitados por el *International Integrated Reporting Council* (IIRC).

Aspectos incluidos en el Informe Integrado, según los requerimientos de contenidos del IIRC

| ASPECTOS SOLICITADOS                                  |  | PÁGINAS |
|---|--|---------|
| <b>Descripción de la organización y del entorno</b>   | Descripción general  | 8-14    |
|   | Visión, misión, valores  | 14      |
|   | Estructura   | 15-18   |
|   | Posicionamiento en el sector financiero                                      | 28-29   |
|   | Descripción del entorno  | 22-27   |
| <b>Gobierno Corporativo</b>                           | Órganos y mecanismos de gobierno   | 30-35   |
|   | Procesos de toma de decisiones   | 30-43   |
|   | Reflejo de la cultura en el uso de los capitales y su efecto                 | 36      |
|   | Remuneración y creación de valor   | 34-35   |
| <b>Modelo de Negocio</b>                              | Cadena de valor  | 44-50   |
|   | Materialidad   | 58-59   |
|   | Grupos de interés: identificación, selección y gestión                       | 53-56   |
|   | Creación de valor compartido   | 51-56   |
| <b>Oportunidades y riesgos</b>                        | Identificación de oportunidades y riesgos                                    | 60-63   |
|   | Probabilidad de ocurrencia y oportunidad de mejora                           | 60-63   |
| <b>Estrategia y asignación de recursos: desempeño</b> | Objetivos y actuaciones desarrolladas para conseguirlos                      | 63-73   |
|   | Asignación de recursos   | 63-73   |
|   | Medición logros y metas  | 12-13   |
| <b>Perspectivas de futuro</b>                         | Expectativas de la organización sobre el entorno y efecto en la organización | 74-75   |
|   | Preparación de la organización respecto a las perspectivas de futuro         | 76-77   |
|   | Objetivos fijados por cada capital   | 76-77   |



## 6.5. INTEGRACIÓN DE CONTENIDOS DEL PACTO MUNDIAL

Banco Popular, como empresa signataria de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, se compromete a informar anualmente sobre su desempeño en relación a los diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

En 2014, el Grupo ha dado respuesta al Informe de Progreso integrando los requerimientos de información en el presente Informe. A continuación, se indican las páginas donde se encuentran las actividades más directamente relacionadas con los diez principios del Pacto Mundial.

Aspectos incluidos en el Informe Integrado según los requerimientos de contenidos del Pacto Mundial

|                  | ASPECTOS SOLICITADOS   | PÁGINAS                           | EQUIVALENCIA EN GRI              |
|------------------|--|-----------------------------------|----------------------------------|
| Derechos Humanos | 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de actuación. | 41, 92, 100, 127-128              | G4-HR1, G4-HR-12, G4-SO1, G4-SO2 |
|                  | 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.   | 41, 100                           | G4-HR1, G4-HR12                  |
| Normas laborales | 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.                                    | 124                               | G4-11, G4-LA4, G4-HR4            |
|                  | 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.  | 106-108, 110-120                  | G4-HR6                           |
|                  | 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.   | 106                               | G4-HR5                           |
|                  | 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.  | 30, 41, 107-112, 116-119, 121-126 | G4-10, G4-HR3, G4-LA1 a G4-LA16  |
| Medio ambiente   | 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.  | 96, 138, 140                      | G4-EN1, G4-EN34                  |
|                  | 8. Las empresas deberán fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.  | 96, 138, 140                      | G4-EN1, G4-EN34                  |
|                  | 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.  | 96, 138, 140                      | G4-EN1, G4-EN34                  |
| Anticorrupción   | 10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.  | 41, 90                            | G4-SO3, G4-SO6                   |



# ANEXO 1

## DIMENSIÓN ECONÓMICA

El desempeño económico del Grupo tiene en cuenta determinadas directrices marcadas en el Plan Director de RC *Horizonte 2020*, el cual establece las líneas de actuación previstas para favorecer el desarrollo de la actividad de forma responsable y sostenible con el entorno en el que opera. A lo largo del Anexo 1 se muestran los principales resultados alcanzados por las líneas de actuación definidas en la dimensión económica, si bien los relativos al impulso del buen gobierno de la Entidad se detallan en el capítulo 2 del presente Informe.

Dimensión económica del Plan Director de RC *Horizonte 2020*



### 1.1. BANCO POPULAR, UN BANCO DE CLIENTES

#### 1.1.1. El cliente, eje del modelo de negocio

El cliente es el pilar central de la actividad del Banco y, por ello, se mantiene el compromiso de ofrecer un servicio de calidad que responda a sus necesidades actuales y potenciales. A través de la estrategia comercial y la gestión integral del cliente, Banco Popular ha logrado obtener un mayor conocimiento de sus necesidades. Esto ha permitido desarrollar políticas comerciales mejor dirigidas con el fin de ofrecerles un servicio de calidad. Además la excelencia en el servicio, la cercanía y la eficiencia son aspectos prioritarios en la relación con los clientes que ayudan a mantener su confianza.

Es esta estrecha relación con el cliente la que marca el diseño y desarrollo de la política comercial, la cual se gestiona desde una óptica de segmentos diferenciando a los clientes entre particulares y empresas. Bajo este enfoque, se establecen los criterios de caracterización, así como la propuesta comercial necesaria para ofrecer el mejor producto y servicio a cada cliente.

En 2014, tras la adquisición del negocio minorista y de tarjetas de Citibank en España, la cifra total de clientes del Grupo asciende a 5,5 millones entre personas físicas y jurídicas, 1,6 clientes menos que en 2013. Este descenso ha sido ocasionado por los cambios estructurales acaecidos en el Grupo en 2014 cuya ejecución ha provocado el desarrollo de determinados ajustes como la eliminación de clientes por criterios de inactividad o la no consideración de clientes exclusivos de Targobank ni de aquellos pertenecientes a bancopopular-e.

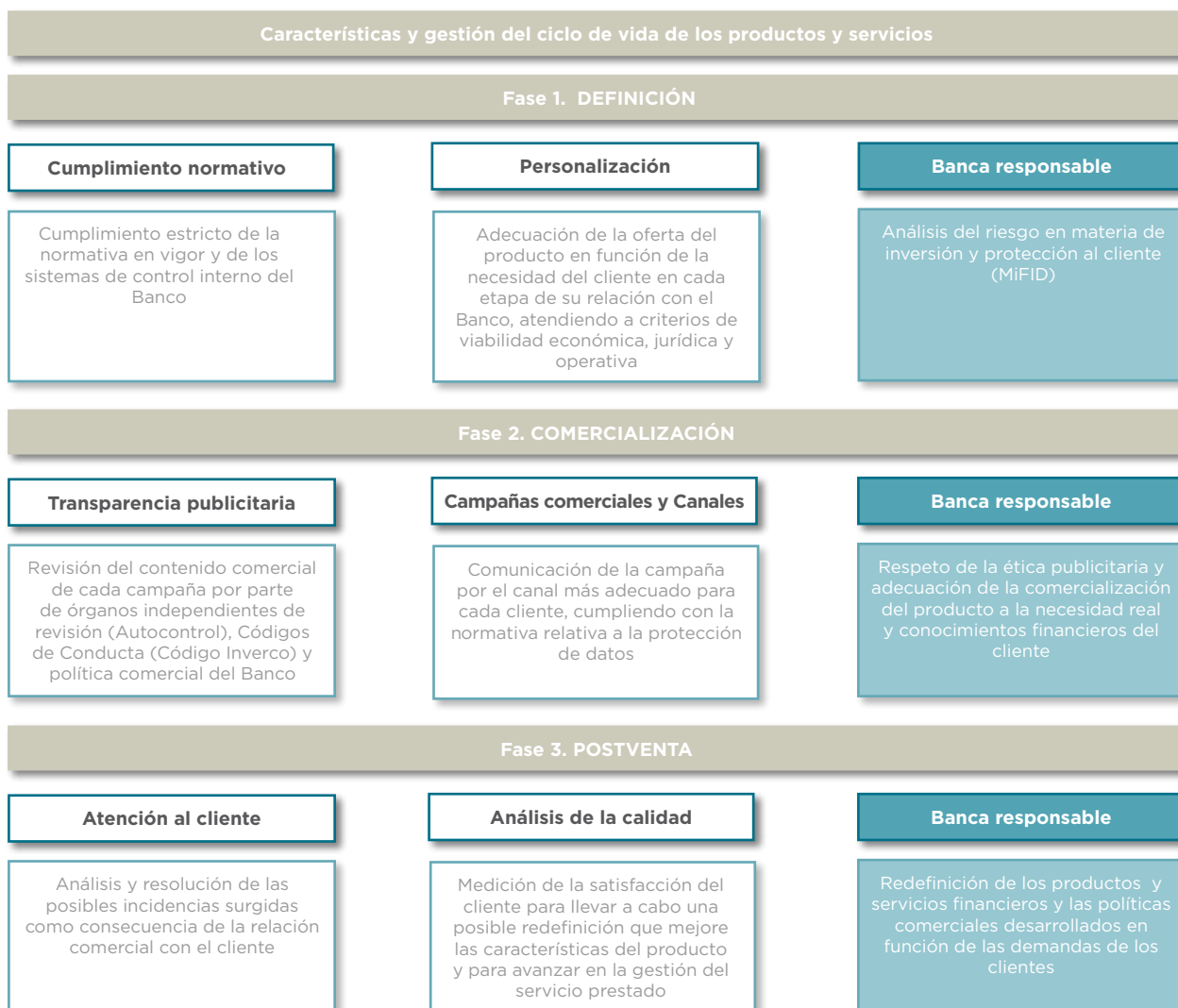
**5,5**  
millones de clientes en  
Grupo Banco Popular

Segmentación de clientes de Grupo Banco Popular en España, Portugal y EE.UU. - 2014



Para mantener la confianza de los clientes también es importante gestionar de manera eficiente aspectos clave como la protección de datos, la transparencia publicitaria o la financiación responsable. Así, desde la concepción de todos los productos o servicios hasta su comercialización y postventa, se contemplan los requisitos normativos y administrativos que redundan en la protección de la seguridad de los clientes, no habiendo existido incidentes ni sanciones derivados del incumplimiento legal o de códigos voluntarios durante el ejercicio 2014.

Características y gestión del ciclo de vida de los productos y servicios de Grupo Banco Popular



## 1.1.2. Apoyo a las empresas

La banca de empresas es uno de los núcleos principales del negocio de Banco Popular: gestiona cerca de 1.115.000 clientes, cifra que supone que 1 de cada 4 empresas en España sea cliente del Banco. Dentro de este colectivo se incluyen grandes empresas, PYMEs, autónomos, comercios y empresas no mercantiles, siendo el segmento de PYMEs, autónomos y comercios el de mayor peso en los resultados del Banco. Durante 2014, Banco Popular ha mantenido más de 31.000 millones de euros de financiación vigente para este colectivo.

Es precisamente en el segmento de las PYMEs donde el Grupo tiene una mayor cuota de penetración, alcanzando en 2014<sup>(1)</sup> el 22% en España y el 45% en Galicia, Comunidad Autónoma en la que la presencia del Grupo sobresale especialmente.

Crterios para calificar a Microempresas, Pequeñas y Medianas Empresas como PYMEs (Basilea II) - 2014

| SEGMENTO        | TOTAL ACTIVO                     | INGRESOS                         | CIRBE <sup>(*)</sup>              |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Microempresa    | ≤ 1 millón €                     | ≤ 1 millón €                     | ≤ 0,7 millones €                  |
| Pequeña Empresa | > 1 millón y ≤ 10 millones €     | > 1 millón y ≤ 10 millones €     | > 0,7 millones € y ≤ 7 millones € |
| Mediana Empresa | > 10 millones y ≤ 100 millones € | > 10 millones y ≤ 100 millones € | > 7 millones y ≤ 70 millones €    |

(\*) Se toma en cuenta esta fuente en caso de no contar con datos contables relativos al total de activos e ingresos.

Aun teniendo en cuenta el proceso de desapalancamiento que está viviendo el sector, Banco Popular ha mantenido su compromiso de estar al lado de las PYMEs intensificando su esfuerzo comercial, dedicando más recursos, aumentando su base de clientes y manteniendo unos niveles crediticios por encima del sector. En este sentido, en 2014, Banco Popular puso a disposición de sus clientes PYMEs y autónomos más de 11.700 millones de euros.



## LIDERAZGO EN LA CONCESIÓN DE LÍNEAS ICO

Durante 2014, Banco Popular ha mantenido su liderazgo, por tercer año consecutivo, en la financiación de empresas con fondos ICO, habiendo desarrollado 4 convenios que suponen más de 49.000 operaciones por un importe de casi 4.500 millones de euros, 1.415 millones más que el año 2013. Esta línea de actividad ha permitido que más de 40.000 empresas se hayan visto beneficiadas, lo que supone el 3,4% del total de empresas clientes del Grupo.

De este modo, el Grupo ha alcanzado una cuota del 20,96% en préstamos ICO, convirtiéndose en el Banco referente de PYMEs y autónomos.

Tienen especial relevancia dos convenios que financian inversiones en sectores considerados sostenibles por contribuir al desarrollo de la sociedad o del medio ambiente:

- ICO EMPRESAS Y EMPRENDEDORES - INVERSIÓN, ha alcanzado casi 19.500 operaciones con un volumen de 1.127 millones de euros.
- ICO EMPRESAS Y EMPRENDEDORES - LIQUIDEZ, ha superado las 29.700 operaciones y 2.413,8 millones de euros.

(1) Para el cálculo de la cuota de penetración se utilizan datos del Instituto Nacional de Estadística, cuya última actualización corresponde a septiembre 2014.

## Modelo de gestión de PYMEs

Banco Popular cuenta con un modelo de gestión de PYMEs y autónomos que le ha permitido avanzar en aquellas soluciones que más valora una PYME de su banco: financiación y oferta personalizada, eficacia en la operativa diaria y confianza a medio y largo plazo en su negocio. Dicho modelo se sustenta en seis pilares fundamentales:

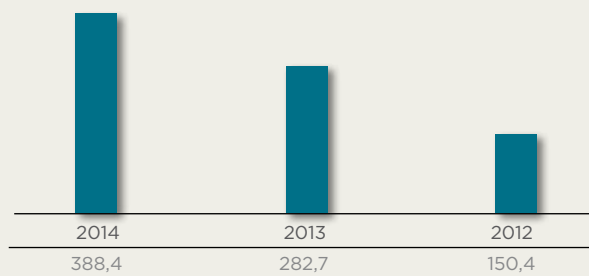
- **Una estrategia de especialización, proximidad y conocimiento** basada en los clientes actuales y potenciales a través de una red comercial con elevada autonomía, que canaliza toda la operativa de las PYMEs y autónomos y proporciona una oferta completa para satisfacer sus necesidades financieras.
- **Una relación con clientes basada en una sistemática comercial y en una gestión diferencial** que permite mantener una visión integral del cliente, de sus necesidades y de las mejores soluciones financieras.
- **Una gestión de productos orientada al cliente** que cubre sus necesidades financieras con el fin de maximizar su satisfacción y rentabilidad global. Esta personalización se realiza tras analizar minuciosamente sus necesidades financieras, su riesgo y las características específicas del sector en el que opera.
- **Una gestión de riesgos conservadora, rápida y precisa**, por un lado, gracias a la especialización de los equipos comerciales de la Entidad y por otro, al sistema de atribuciones diseñado y automatizado a nivel oficina, territorial y servicios centrales.
- **Una gestión de la operativa centralizada y eficiente** para dar respuesta rápida y especializada a las cuestiones que plantean las PYMEs y autónomos.
- **Un equipo de gestores de PYMEs especializado** a través de un plan de carrera y un plan de formación que se ha constituido como una herramienta clave en la gestión del talento dentro de la Entidad.

## IMPULSO A LOS MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS A PYMEs Y AUTÓNOMOS

El apoyo al negocio minorista sigue siendo uno de los pilares del modelo de negocio de Banco Popular. Por este motivo, en 2014, se ha realizado un importante esfuerzo crediticio para dotar a PYMEs, autónomos y comercios de la financiación necesaria para el desarrollo sostenible de sus actividades, a pesar del desapalancamiento que siguen viviendo estos segmentos. En ese sentido, durante este ejercicio se han concedido un total de 31.780 microcréditos con un límite de hasta 25.000 euros para comercios y autónomos y de hasta 40.000 euros para PYMEs. El importe total de estas operaciones, de las que se beneficiaron 24.732 clientes, ascendió a 388,4 millones de euros, un 28% más que el año anterior.

En los últimos tres años, el importe de los microcréditos concedidos por Banco Popular supusieron, en cada año, más de un tercio del total de créditos concedidos a estos colectivos, siendo los productos que conforman esta línea de financiación leasing, renting, préstamos y créditos.

Importe de los productos de microfinanciación concedidos a PYMEs, autónomos y comercios - 2012/2014



## Una estructura organizativa al servicio de las PYMEs

Destaca el resultado positivo del modelo de atención personalizada que se está desarrollando a través de los 840 Gestores de Empresas -88 más que en 2013- repartidos entre las distintas sucursales de Banco Popular. Constituyen la primera línea de atención y gestión de este segmento.

# 39

Centros de Empresa, uno en cada Dirección Regional, con 180 gestores

Esta estructura coexiste con un entramado de centros especializados dedicados a facilitar el acceso de nuevas empresas a Banco Popular: los Centros de Empresa. En 2014, esta red estaba compuesta por 39 Centros, uno en cada Dirección Regional del Banco, frente a los 8 existentes en 2013, ubicados en cada Dirección Territorial. Los 39 Centros de Empresas actuales cuentan con 180 gestores específicos, un 19% más que en 2013, con un perfil altamente cualificado y cuyo único fin es la atención de potenciales clientes PYMEs y autónomos.

Todo ello, ha contribuido a que este segmento sea el referente de la actividad del Grupo, el cual, en los últimos ejercicios, ha experimentado como principal fenómeno la desinversión en actividades inmobiliarias a favor de otras actividades productivas. En este sentido, se ha potenciado la inversión en ciertos sectores y colectivos, mediante la creación de productos clave ligados a la actividad comercial de las empresas y se ha mejorado el posicionamiento del Banco en determinados sectores, especialmente en el agroalimentario.

# 840

Gestores de Empresa especializados en la red de sucursales

Por último, se ha impulsado la financiación a PYMEs a través de los acuerdos con Sociedades de Garantía Recíproca (SGR), siendo Banco Popular una de las entidades financieras españolas más activas en el apoyo al tejido empresarial español mediante el apoyo de este tipo de sistemas de garantía.

## REFORZAMIENTO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA REACTIVAR LOS SECTORES AGROALIMENTARIO Y AGROPECUARIO

Los sectores agroalimentario y agropecuario han adquirido una fuerte relevancia para Banco Popular en 2014, financiando con 3.800 millones ambos sectores. El desarrollo económico y social de las zonas rurales, que históricamente han tenido mayores dificultades para progresar económicamente, se ha convertido en una prioridad para la Entidad.

Por ese motivo, en 2014 el Banco ha reforzado la estructura organizativa que daba apoyo a estos segmentos y que había sido creada en 2013. Los Directores de Negocio Agroalimentario nombrados en cada una de las 8 Direcciones Territoriales, cuya función es la captación y vinculación de clientes de este sector, se apoyan en el trabajo de 683 "Gestores Agro" y más de 200 empleados expertos en el sector. Todos ellos distribuidos en las 650 sucursales especializadas en negocio agroalimentario que se encargan de atender las necesidades financieras y no financieras de este segmento de clientes.

Este reforzamiento de la estructura que da apoyo a los sectores agroalimentario y agropecuario, ha motivado que en 2014 se hayan firmado 50 nuevos acuerdos de colaboración con asociaciones, organizaciones y cooperativas distribuidas a lo largo de la geografía española. Al cierre del año, el Banco mantenía suscritos más de 150 acuerdos con estas entidades de los que se han beneficiado más de 115.000 clientes y que han impulsado el negocio de este sector con más de 8.000 millones de euros, un 4,6% más que en 2013.

Por otro lado, cabe destacar el acuerdo que el Banco firmó con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) en 2014 por el que se creó una línea de financiación específica destinada al sector agroalimentario y dotada con 50 millones de euros. A través de esta línea, que ha sido consumida en su totalidad, se han financiado 290 proyectos en todo el territorio nacional.



## Cercanía y comunicación con el mundo empresarial

Conscientes de la necesidad de apoyar y dar mayor protagonismo al empresario y al mundo del emprendimiento, en 2014 Banco Popular ha puesto en marcha una nueva iniciativa llamada *basepyme*. Se trata de un portal informativo diseñado para que los empresarios consulten y aclaren cuestiones que puedan surgir en referencia a sus negocios. Además, engloba historias de empresas y empresarios, artículos de expertos, videos de reflexión, análisis en profundidad, agenda o ayudas comunitarias para las PYMEs.

Por otro lado, cabe destacar el mantenimiento de la iniciativa Foro PYMEs, que tiene como principal objetivo fomentar el intercambio de ideas y el debate, aportando valor a los empresarios asistentes mediante las intervenciones de los diferentes expertos en temas de gestión o economía, así como a través de la participación de empresarios regionales de reconocido prestigio y trayectoria. Durante 2014, Banco Popular ha llevado a cabo 20 Foro PYMEs a lo largo de toda la geografía española, con una asistencia de más de 4.200 empresarios. Este nivel de representación del mundo empresarial da cuenta del éxito de estos eventos que consolidan al Banco como la Entidad de referencia para la pequeña y la mediana empresa.

### ACUERDOS PARA FAVORECER LA FINANCIACIÓN DE LAS PYMEs E IMPULSAR SU EXPANSIÓN INTERNACIONAL

El Banco ha puesto a disposición de las PYMEs varias líneas de financiación preferente a través de la firma de acuerdos de colaboración con diferentes entidades y se han mantenido acuerdos suscritos con otros organismos orientados a impulsar la expansión internacional de las empresas. Los más destacados son los siguientes:

- Colaboración con el BEI.** Banco Popular y el Banco Europeo de Inversiones han firmado un acuerdo por el que pondrán a disposición de las PYMEs más de 1.000 millones de euros, de los que el 50% procede del BEI y el otro 50% de Banco Popular. Desde el año 2000, mediante convenios formalizados entre ambas entidades, se han puesto a disposición de las PYMEs más de 2.500 millones de euros.
- Adjudicación de más de 5.700 millones de euros del BCE.** Banco Popular ha realizado en 2014 dos peticiones por más de 5.700 millones de euros al Banco Central Europeo en subasta TLTRO que le fueron concedidas en el último trimestre de 2014. Gran parte de esta captación de liquidez será destinada a la financiación de PYMEs, autónomos y emprendedores.
- Acuerdos para impulsar el negocio internacional.** Durante 2014, se han mantenido vigentes dos acuerdos de colaboración con diferentes organismos que tienen por objetivo apoyar a las empresas españolas en su expansión internacional:
  - Crédito a la Exportación (CESCE): cuyo objetivo es prestar cobertura ante los riesgos de impago derivados de las ventas de productos y servicios de las empresas.
  - Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX): el acuerdo tiene como fin impulsar el crecimiento en el exterior de las PYMEs españolas.
- Participación en la “Plataforma de Escalado de la Mediana Empresa”.** Banco Popular participó durante 2014 en esta iniciativa impulsada por Fundación Accenture, Fundación Barrié de la Maza y Fundación Garrigues, cuyo objetivo es contribuir a la generación de empleo en España apoyando el desarrollo de las Medianas Empresas mediante el escalado directo y la divulgación de las claves del crecimiento empresarial.

Esta iniciativa impactará directamente sobre 100 Medianas Empresas durante los 4 primeros años desde su implantación y aspira a divulgar el conocimiento adquirido a más del 50% de las Medianas Empresas españolas.

Todas estas iniciativas dan muestra del compromiso de Banco Popular con este sector empresarial y con la reactivación de la economía española.



## Otros acuerdos

# 4,7

millones de euros gestionados por acuerdos con empresas

El Banco fomenta la firma de acuerdos con determinados grupos de actividad homogéneos con el fin de incrementar las relaciones comerciales con el colectivo de empresas. Al cierre del 2014, los acuerdos de ámbito nacional para empresas y autónomos renovados y de nueva creación alcanzaron la cifra de 46, con un volumen de negocio superior a los 4,7 millones de euros.

Asimismo, se gestionan desde las Direcciones Territoriales más de 55 acuerdos con diferentes asociaciones, organizaciones empresariales y cooperativas agrícolas. A lo largo del 2014, se han formalizado importantes acuerdos comerciales con empresas de primer nivel con el objetivo de alcanzar una mayor rentabilidad en las operaciones que se desarrollen conjuntamente con el Banco. Se trata de compañías consolidadas económicamente y con gran poder de prescripción entre sus clientes.

### 1.1.3. Servicio a los particulares, familias y colectivos

# 15

millones de euros gestionados por acuerdos con particulares

La actividad de Banco Popular se complementa con la Banca de Particulares, área a la que pertenecen casi 5 millones de clientes. La política de gestión con este segmento se ha enfocado a satisfacer las necesidades de cada cliente en función de la situación financiera en la que se encuentre.

Aun teniendo en cuenta la competencia en depósitos minoristas del último año, el Banco se ha consolidado como uno de los principales canalizadores del ahorro de los particulares. La captación de pasivo minorista se mantiene como una de sus prioridades en la gestión. Por ese motivo, el Banco ha suscrito 158 acuerdos a nivel nacional con diversas agrupaciones de particulares y profesionales, a los que se ofrecen condiciones especiales, principalmente en productos de ahorro, y que han supuesto un volumen de negocio superior a los 15 millones de euros.

Por otro lado, en línea con el alto compromiso de atención al cliente, el Grupo ha desarrollado un modelo de atención personalizada, vía gestor personal, dirigido a aquellos clientes que requieren una atención individualizada. Este planteamiento mejora y aumenta la vinculación de los clientes particulares, amplía el conocimiento que se tiene de los mismos y permite al Banco ofrecerles una oferta más acorde con sus necesidades.

Finalmente, respecto a las operaciones financieras que el Banco ha formalizado con partidos políticos, organizaciones sindicales e instituciones afines, conviene resaltar que en ningún caso se trata de donaciones. Se trata de operaciones financieras cuyos procesos de análisis de riesgo, concesión y postventa se han desarrollado en las mismas condiciones comerciales que las otorgadas a cualquier otro tipo de cliente.



### POPULARCOMPRAS: MÁS SERVICIOS A DISPOSICIÓN DE LOS PARTICULARES

Banco Popular creó en 2014 un nuevo portal denominado *Popularcompras* destinado a facilitar la financiación a clientes y no clientes particulares que quieran adquirir bienes de consumo y otro tipo de artículos. El portal cuenta con una amplia gama de productos de primeras marcas que pueden financiarse en condiciones especiales.

*Popularcompras* fue lanzado en julio de 2014 y, desde entonces, ha recibido más de 227.000 visitas. En total, se han formalizado 1.846 operaciones por un importe de más de 1,4 millones de euros. El importe medio de estas operaciones fue de 760 euros.

## Jóvenes y mayores

Banco Popular mantiene un programa dirigido a jóvenes entre 18 y 28 años denominado CLUB POP que ofrece ventajas financieras preferentes, así como otros descuentos en viajes, ocio o estudios. También cuenta con dos perfiles en redes sociales, uno en Facebook y otro en Tuenti, que ofrecen contenidos de ocio, financieros y diversos temas de interés para este segmento. En 2014, el número de clientes pertenecientes a CLUB POP era de 132.977 clientes y contaban con 596.569 contratos vigentes.

Asimismo, el programa CLUB SENIOR dirigido a clientes con pensión domiciliada cuya edad sea superior a 50 años, ofrece múltiples ventajas financieras y servicios diseñados para mejorar su calidad de vida. Sus miembros pueden beneficiarse, por ejemplo, del anticipo de su pensión o de la exención de comisiones en cuenta/tarjeta, además de tener acceso a descuentos en los sectores de ocio, salud y viajes, entre otros. En 2014 el número de clientes pertenecientes a CLUB SENIOR era de 90.464 clientes con 491.029 contratos vigentes.

## CLIENTES ÓPTIMA: NUEVO SEGMENTO DE RENTAS ALTAS

2014 ha sido el primer año de actividad de este nuevo segmento que engloba a los clientes que cuentan con un patrimonio estimado entre los 150.000 y 750.000 euros. Durante este periodo, se han captado más de 87.000 clientes y se han gestionado casi 19.000 millones de euros.

Cada cliente cuenta con el asesoramiento profesional de un gestor personal experto en grandes patrimonios, así como con un espacio exclusivo en las sucursales destinado a su atención personalizada. También dispone de un portal web con una oferta financiera exclusiva, enlaces de interés y otras ventajas.

Banco Popular ha trasladado a este nuevo colectivo la especialización y liderazgo que su modelo de negocio ejerce en la actualidad con las PYMEs, cumpliendo así su objetivo de alcanzar un mayor crecimiento en la cuota de mercado de rentas altas a partir de un modelo de gestión único y diferenciador.



## Popular Banca Privada

Los más de 5.300 clientes con altos patrimonios pertenecientes a Popular Banca Privada cuentan con una amplia gama de productos y servicios de inversión que son gestionados por un equipo de expertos en materia fiscal, legal, inmobiliaria, finanzas corporativas y otras inversiones no convencionales. De este modo, se da cobertura a sus necesidades patrimoniales, permitiéndoles optimizar su rentabilidad y el impacto fiscal de sus decisiones.

Popular Banca Privada gestiona cerca de 5.900 millones de euros de este segmento y para ello cuenta con una red de 29 sucursales propias ubicadas en las principales ciudades españolas, a través de las que presta sus servicios, tanto a clientes procedentes de la red del Grupo como a clientes directos.

# 5.900

millones de euros de volumen de negocio en Popular Banca Privada

## 1.2. ATENCION AL CLIENTE

La principal vía de interacción con los clientes se produce en la Red de sucursales, donde el diálogo y la cercanía son aspectos fundamentales para establecer una relación eficiente, duradera y personalizada. Asimismo, el Grupo pone a disposición de los clientes los servicios de Banca Multicanal donde la transparencia, la seguridad y la responsabilidad son las bases de la relación.

### 1.2.1. Red Comercial

El Grupo cuenta con 2.140 sucursales, estando 1.946 distribuidas en el territorio nacional y 194 en el extranjero, a las que se añaden oficinas de representación y despachos de colaboración en otros 16 países.

En España, dispone de una sólida estructura organizativa para dar soporte a la Red, contando con 8 Direcciones Territoriales, de las que dependen una media de 6 Direcciones Regionales que a su vez tienen como principal objetivo dar respaldo a las sucursales que operan bajo su ámbito.

**2.140**  
sucursales  
**1.946** en España  
**194** en el extranjero

#### Eliminación de barreras físicas: accesibilidad

El Grupo tiene el compromiso de desarrollar su actividad y ofrecer sus productos y servicios en igualdad de oportunidades para procurar la integración socioeconómica de los colectivos con necesidades específicas. En este sentido, busca favorecer el acceso de las personas con problemas de movilidad a los servicios financieros a través de la mejora de la accesibilidad física de sus instalaciones.

La construcción de los nuevos edificios se realiza conforme a las normas de accesibilidad establecidas y, en las instalaciones ya construidas, se llevan a cabo las adaptaciones oportunas para mejorar el acceso en función de las necesidades detectadas.

#### Eliminación de barreras financieras: bancarización

El Grupo entiende la bancarización como parte de su contribución a la inserción socioeconómica de colectivos con dificultad de acceso. En este sentido, la Entidad ha mantenido 506 oficinas ubicadas en zonas de baja densidad de población, lo que supone un 26% del total de sucursales del Grupo. De este modo, se han evitado los posibles impactos negativos derivados de la limitación al acceso de los servicios bancarios ocasionados por los cierres de sucursales en estas comunidades.

**26%**  
de sucursales en  
zonas de baja  
densidad de  
población

Sucursales en poblaciones de baja densidad - 2014

| POBLACIÓN                 | NÚMERO DE SUCURSALES | PORCENTAJE RESPECTO AL TOTAL DE SUCURSALES EN ESPAÑA <sup>(1)</sup> |
|---------------------------|----------------------|---|
| Entre 10.000 y 5.000 hab. | 232                  | 12,1%   |
| Menos de 5.000 hab.       | 274                  | 14,3%   |
| <b>TOTAL</b>              | <b>506</b>           | <b>26,5%</b>  |

(1) Cálculo realizado sobre las sucursales que Banco Popular y Banco Pastor tienen en España, tomando en cuenta las estadísticas de población del Instituto Nacional de Estadística a septiembre 2014.

Asimismo, Banco Popular cuenta con una dilatada experiencia en la atención de las necesidades del colectivo de extranjeros. Muestra de ello es el “Programa Trabex” por el que se asiste a los trabajadores extranjeros residentes en España, en sus dos vertientes: integración mediante su introducción en el sistema bancario español y facilitación del mantenimiento de los lazos con sus respectivos países. Al cierre del ejercicio 2014, el Grupo cuenta con más de 980.000 clientes extranjeros que generan un volumen de negocio anual superior a los 5.405 millones de euros.

**5.405**

millones de euros  
gestionados con  
clientes extranjeros

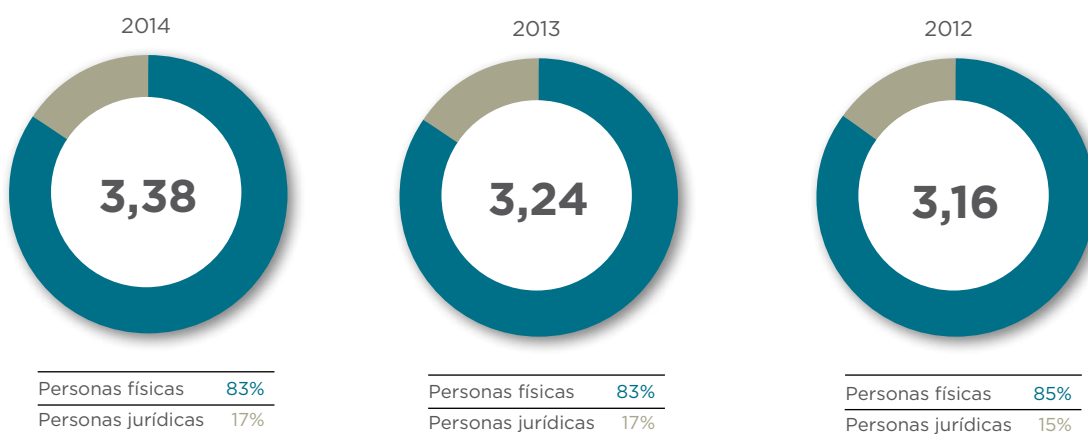
Respecto a la bancarización en el país de origen de la población inmigrante, destaca el servicio de envío de remesas Trabex por el que se establecen condiciones preferentes en el cobro de las remesas, si se abre una cuenta corriente en alguno de los bancos con los que el Grupo tiene acuerdos. En 2014, el 54% de los clientes extranjeros han enviado sus remesas a cuentas corrientes de sus países de origen. El importe de estas operaciones superó los 18,7 millones de euros.

En 2012, Banco Popular resultó adjudicatario del concurso convocado por la Tesorería General de la Seguridad Social para realizar el pago de las pensiones a personas desplazadas o residentes en el extranjero hasta 2015. El Banco ha sido el pagador de estas prestaciones durante los últimos trece años, lo que refleja la confianza del organismo público en la calidad del servicio ofrecido. Distintas entidades extranjeras han confiado también a Banco Popular la gestión del pago de más de 1,4 millones de pensiones anuales, por un total de 739 millones de euros, a favor de beneficiarios residentes en España, Portugal y diversos países de Sudamérica. Esta labor de intermediación pone de relieve la capacidad del Banco de prestar sus servicios tanto dentro como fuera del territorio nacional.

## 1.2.2. Banca Multicanal

Banco Popular entiende hoy la relación con sus clientes de una forma multicanal y, por ello, tiene como principal función evolucionar y crear entornos capaces de dar respuesta a clientes con necesidades de interacción cambiantes marcadas por la inmediatez, necesidad de información, personalización y seguridad.

Distribución de clientes de Banca Multicanal (millones) - 2012/2014

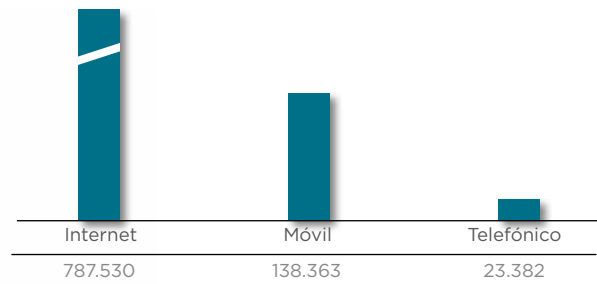


Durante el último ejercicio, la Entidad ha continuado desarrollando los canales a distancia con el fin de hacer accesible la banca a sus clientes. Así, a través del servicio de Banca Multicanal, los clientes pueden realizar y consultar el estado de sus operaciones, vía Internet, telefonía fija y móvil sin restricciones y desde cualquier hora y lugar.

Con el fin de obtener un mayor conocimiento de las demandas de los clientes y continuar adaptando los canales a sus necesidades y tendencias de navegación, el Banco ha realizado las siguientes iniciativas:

- Primeros pasos del cliente multicanal:** Con el objetivo de determinar el camino que sigue el cliente desde la contratación de este servicio y analizar los principales problemas a los que se enfrenta en sus primeros pasos en el uso de los canales a distancia, desde Banca Multicanal se han analizado las diversas fases por las que transita un cliente: solicitud de claves, cambio de contraseña, primera operación, etc. Este estudio ha permitido que se encuentren diversos puntos de mejora vinculados con la información ofrecida, simplificación de procesos y extensión de herramientas de soporte.
- Grupos de discusión con clientes autónomos:** Se han realizado pruebas con clientes y no clientes autónomos con la intención de conocer qué necesidades subyacentes tienen respecto a los canales a distancia. Dada la importancia creciente que tiene este segmento, se han detectado patrones de conducta habituales que han permitido orientar las nuevas operativas y elementos de navegación a sus necesidades reales.
- Grupos de discusión sobre movilidad:** En la misma línea, y teniendo en cuenta el auge de este tipo de servicios, se han celebrado pruebas con usuarios de servicios de movilidad. En este sentido, el Banco se ha centrado en los servicios para empresa con la idea de enriquecer la propuesta de valor existente para este segmento.
- Test con usuarios:** Para mejorar la simplicidad y orientación al cliente de las operativas en la Banca por Internet, se han realizado diferentes test con clientes de todos los segmentos. Los resultados de los mismos han permitido plantear rediseños que mejoran la eficiencia en el uso del servicio tanto para particulares como para empresas.

Distribución de clientes activos de Banca Multicanal por canales - 2014



### 1.2.3. Calidad y Satisfacción

El modelo de negocio del Grupo está orientado a obtener la máxima calidad del servicio y la mayor satisfacción de los clientes. Por ello, el Banco despliega una serie de acciones que redundan en la mejora de la excelencia del servicio prestado y buscan mantener la confianza de los clientes.

Además, Banco Popular es miembro de la Asociación Española para la Calidad (AEC), principal foro de debate e intercambio de experiencias orientadas a promover en las empresas una cultura de calidad y desarrollo sostenible.

#### Modelo de Calidad Comercial

El Modelo de Calidad Comercial tiene por finalidad identificar y mejorar la percepción que tienen los clientes actuales y potenciales del Grupo. A través de la medición de diversas variables como el trato ofrecido, la profesionalidad, el asesoramiento prestado y la actuación comercial de los empleados, se puede conocer, valorar y cuantificar la satisfacción de los clientes con el servicio recibido.

En 2014, se ha llevado a cabo un *Plan de Mediciones* que contempla dos líneas de investigación dirigidas a la consecución de dos objetivos principales:

- **Medir el servicio que el Banco presta en sus oficinas.** Para esta acción se ha contado con la colaboración de un auditor externo que ha realizado una visita semestral a cada una de las sucursales, *Mystery Shopping*, obteniendo el Índice Medio de Calidad Objetiva (IMCO) cuya nota media se sitúa en 6 puntos.
- **Medir la percepción que tienen los clientes sobre la Entidad.** Para ello se han realizado 12 encuestas telefónicas semestrales a clientes de cada sucursal, efectuadas por un auditor externo. De esta medición se ha obtenido, entre otros atributos, la Satisfacción Global de los clientes con la Oficina cuya nota media alcanza 8 puntos.

Por otro lado, Banco Popular Portugal fue elegido en 2014 “Escolha do Consumidor” en la categoría de bancos pequeños y medianos. “Escolha do Consumidor” es un sistema de evaluación y clasificación de marcas en el que los usuarios valoran la percepción que tienen respecto a las distintas entidades de cada segmento de actividad. Banco Popular Portugal obtuvo la mejor calificación en los apartados de “Satisfacción del consumidor” e “Intención de compra”.

#### Medición de la calidad a través de los canales de Banca Multicanal

##### Canal telefónico

El servicio prestado por este canal permite, a través del desarrollo de encuestas telefónicas, monitorizar la calidad de la atención prestada y, por tanto, identificar los puntos de mejora para incrementar la calidad de servicio, la disponibilidad y el rendimiento. El resultado de las 79.268 encuestas realizadas, 14.587 más que en 2013, se expone en la tabla que sigue a continuación.

Resultados de las encuestas telefónicas de calidad - 2014 (\*)

|                                      | INFORMACIÓN GENERAL | BANCA ELECTRÓNICA/ TELEFÓNICA | MEDIOS DE PAGO | bancopopular-e |
|--------------------------------------|---------------------|-------------------------------|----------------|----------------|
| Índice global de calidad de servicio | 9,22                | 9,34                          | 9,48           | 9,02           |
| Índice global de satisfacción        | 9,02                | 9,12                          | 9,32           | 8,70           |

(\*) Escala de valoración de 0 a 10

Los canales móvil e Internet reciben el nivel "A" de Aqmetrix

### Canal móvil

Durante 2014, se ha continuado con la monitorización de la calidad del servicio ofrecida por la Banca Móvil, lo que ha permitido mejorar los niveles de rendimiento y disponibilidad. Como resultado, la Banca Móvil de Banco Popular ha consolidado el nivel "A" otorgado por Aqmetrix tanto en lo referente a las capacidades de consulta, operación y contratación, como en lo relativo a disponibilidad, rendimiento y servicio de atención al cliente.

### Canal Internet

El compromiso del Banco con la calidad del servicio ofrecido sigue siendo una prioridad. Esto ha permitido situar un año más a Banco Popular en el nivel máximo "A" otorgado por Aqmetrix tanto en lo referente a rapidez, disponibilidad y servicio de atención al cliente como en capacidades de consulta, operación y contratación.

### Redes Sociales

Desde junio de 2014, se ha desarrollado una nueva herramienta denominada *Social CRM* que ha permitido gestionar con mayor eficacia todas las cuestiones relacionadas con la Entidad que llegan a través de Twitter. Esta herramienta también ha logrado mantener una relación más directa con el cliente, seguir la trazabilidad de las incidencias, almacenar el histórico y los datos de los usuarios, crear informes detallados de los principales indicadores clave de desempeño y generar encuestas de satisfacción con el fin de medir el índice de calidad del canal social. El canal de Twitter de Banco Popular cuenta con más de 1.300 seguidores.

## Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente canaliza las quejas y reclamaciones de los clientes del Grupo. La calidad del servicio es mejorada mediante la clasificación y estandarización de las quejas e incidencias recogidas, un sistema constante de evaluación, control y seguimiento que permite identificar los orígenes y motivos de las mismas, así como definir acciones correctoras específicas.

Durante 2014, el Servicio de Atención al Cliente ha dado respuesta a un total de 20.117 reclamaciones, quejas y consultas. Ninguna de ellas ha estado relacionada, con la vulneración de los Derechos Humanos. Por otro lado, se ha priorizado la resolución de todas aquellas que han tenido un mayor componente social, especialmente las relacionadas con cláusulas suelo, daciones en pago, protección de datos, participaciones preferentes y el *Código de Buenas Prácticas*.

Incidencias resueltas por el Servicio de Atención al Cliente - 2012/2014

|               | 2014          | 2013          | 2012         |
|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Reclamaciones | 18.045        | 14.150        | 6.606        |
| Quejas        | 1.110         | 1.553         | 1.434        |
| Consultas     | 962           | 856           | 787          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>20.117</b> | <b>16.559</b> | <b>8.827</b> |



## 1.2.4. Transparencia en la Información

Banco Popular asume el compromiso de facilitar información transparente y veraz de las características y condiciones de sus productos y servicios. La publicidad del Banco cumple rigurosamente con la normativa de los países en los que opera y observa los principios de protección de los derechos del cliente, respecto a la ética publicitaria. En este sentido, en 2014 no se ha producido ningún incidente que haya conllevado imposición de multa o sanción significativa en relación con la información publicitaria ofrecida sobre los productos.

Desde su adhesión a Autocontrol, asociación encargada de gestionar el sistema de autorregulación publicitario español, el Banco está haciendo uso del sistema de asesoramiento previo *copy advice* como herramienta que contribuye al control preventivo de la corrección de la publicidad. La totalidad de las campañas publicitarias, según el procedimiento habitual y cuando procede dicho asesoramiento previo, son revisadas con Autocontrol.

En cuanto a las campañas publicitarias de productos y servicios de inversión, Banco Popular establece los procedimientos y controles internos necesarios para garantizar que todas las comunicaciones comerciales son rigurosas y se adecuan a las normas internas y externas aplicables. Para ello, las diferentes piezas publicitarias se crean conforme a los procedimientos establecidos en la política comercial del Banco y se revisan por el departamento de Servicios Jurídicos. En este sentido además, cabe destacar la concesión del certificado de Responsabilidad Corporativa otorgado a Banco Popular por parte de Autocontrol, por el que acredita la actuación ética y responsable de la Entidad en materia de información publicitaria.

La “Política de comunicación comercial para la actividad publicitaria de los productos y servicios bancarios”, responde al interés del Banco y de los distintos reguladores, nacionales e internacionales, por asegurar la veracidad de la publicidad financiera divulgada a través de los medios de difusión.

Además, el Grupo está sujeto al *Código de Conducta Publicitaria* de Inverco, que recoge las normas deontológicas de la actuación publicitaria y asume voluntariamente el compromiso de garantizar rigurosamente la exactitud de todas sus comunicaciones comerciales.

Por otro lado, la publicidad que, por cualquier medio, realicen las entidades de crédito pertenecientes al Grupo sobre operaciones, productos o servicios financieros donde se haga referencia a su coste o rendimiento para el público, está sometida tanto a la implantación interna de la Directiva MiFID, como al régimen de supervisión por parte de las instituciones públicas correspondientes.



Concesión del certificado de Responsabilidad Corporativa otorgado por Autocontrol

## 1.2.5. Protección y seguridad de las operaciones

La Política de Seguridad de los Sistemas de Información recoge una serie de normas internas de actuación con el fin de proteger eficientemente la información desde un enfoque preventivo, reactivo y dinámico. Como culminación de esta política, diseñada para minimizar los riesgos de incumplimiento y asegurar la coordinación entre las distintas áreas afectadas, se creó el Comité de Protección de Datos de Carácter Personal.

Sobre la base de esta política se han adoptado normas y procedimientos para garantizar la seguridad de los sistemas informáticos y dar cumplimiento a las exigencias legales que establecen la sociedad de la información, el comercio electrónico y el tratamiento de datos de carácter personal. Asimismo, en el clausulado de todos los contratos se informa al cliente de los derechos que le otorga la Ley Orgánica de Protección de Datos en cuanto a la utilización de sus datos personales.

Durante 2014, Banco Popular Español fue sancionado con una multa de 40.001 euros por sentencia firme de la Audiencia Nacional dictada en ese mismo año.

### Seguridad del cliente

Con el objetivo de prevenir el fraude y garantizar al cliente la seguridad de las operaciones, el Grupo despliega diversas medidas de seguridad, tanto a nivel interno como en colaboración con otras entidades del sector.

- **Medidas de seguridad internas.** El Banco lleva a cabo una labor de detección y revisión de las incidencias detectadas en las operaciones cursadas a través de Internet con el fin de evitar operaciones fraudulentas. Para reducir su incidencia y reforzar las medidas disponibles, existe un equipo específico cuyo cometido principal es la detección, análisis y prevención de este tipo de operaciones y, en su caso, la verificación con el cliente de las transacciones dudosas. También se han establecido diferentes mecanismos de control en las operaciones realizadas con tarjetas de débito y crédito, para evitar usos fraudulentos por parte de terceros y quebrantos para el Grupo.

Por otro lado, el Grupo dispone de una herramienta informática que permite cumplir adecuadamente con las obligaciones de detección y comunicación a la CNMV de operaciones sospechosas en los mercados de valores.

- **Medidas de colaboración externas.** Destaca la participación del Banco, en colaboración con otras entidades del sector, en comisiones y grupos de trabajo de prevención del fraude como:
  - El Servicio de Prevención del Fraude (SEPFRA)
  - El Centro de Cooperación Interbancaria
  - El Centro de Observación del Delito Económico
  - La Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF)
  - La iniciativa de Documentos Extraviados y Robados (DER) para la prevención del fraude por suplantaciones de personalidad

Medidas de carácter interno y externo para garantizar la seguridad del cliente

## Plan de Continuidad del Negocio

Este Plan establece una serie de procedimientos, infraestructuras y programas de coordinación entre diferentes áreas implicadas en torno a tres conceptos básicos: resistencia, flexibilidad y adaptación ante eventos de gravedad extrema. Tiene el objetivo de garantizar la supervivencia del Banco ante cualquier amenaza que, de suceder, impediría el desarrollo de su actividad y por tanto la prestación del servicio a los clientes.

A través de un modelo de prevención del riesgo, se establecen cinco posibles escenarios de emergencia:

- Imposibilidad física de acceso al puesto
- Ausencia de personal clave
- Incapacidad de acceso a los sistemas de información
- Incapacidad de desplazamiento al centro de trabajo
- Error en los sistemas de información

Finalmente, si bien el Comité de Continuidad de Negocio es el órgano ejecutivo responsable de la toma de decisiones en caso de incidencia grave, todos los empleados son una parte activa muy importante para el éxito del *Plan de Continuidad*.

Debido a su ubicación geográfica, cabe destacar que en Totalbank este *Plan de Continuidad del Negocio* se activa regularmente cuando existe alerta por huracanes en la zona, tomándose las medidas necesarias para salvaguardar la información de cada cliente y asegurando una respuesta rápida y eficaz de los sistemas informáticos y de gestión.



### 1.3. DESARROLLO RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD

El Grupo lleva a cabo su actividad de forma responsable y comprometida con el entorno en el que opera. Su actuación en materia de Responsabilidad Corporativa implica desarrollar nuevos modelos de negocio que integren las expectativas de los grupos de interés, así como emprender iniciativas innovadoras que ofrezcan una visión inclusiva de los colectivos más vulnerables de la sociedad.

#### 1.3.1. Inclusión de criterios ASG en la operativa del negocio

##### Principios de Ecuador

En 2013, Banco Popular se adhirió a Principios de Ecuador, iniciativa impulsada por diferentes entidades del sector financiero en coordinación con la Corporación Financiera Internacional, agencia dependiente del Banco Mundial. A través de esta adopción, la Entidad acepta de manera voluntaria un conjunto de directrices para la inclusión y gestión de riesgos de carácter social y medioambiental, permitiéndole aportar una mayor exhaustividad al proceso de evaluación del riesgo de las operaciones de financiación de mayor importe.

Una vez iniciado el proyecto el Banco, junto con el resto de bancos financiadores y la empresa financiada, establece un sistema de seguimiento por parte de asesores técnicos que asegure el cumplimiento de los objetivos marcados también en los planos social y medioambiental. De esta manera, se ejerce un control directo sobre los riesgos sociales y ambientales potenciales.

Para llevar a cabo esta gestión, Banco Popular cuenta con un equipo de profesionales pertenecientes a las áreas de Banca de Inversión y de Riesgos que, entre otras responsabilidades, analiza y gestiona los proyectos relacionados con Principios de Ecuador, rindiendo cuentas ante el Comité de Riesgos como responsable de la decisión de financiación.

Si bien el Banco ha ratificado su compromiso con Principios de Ecuador en 2013, desde 2008 ha formalizado un total de 15 proyectos que contemplan Principios de Ecuador. En 2014, ha suscrito una operación conforme a Principios de Ecuador, lo que supone el 100% de los *Project Finance* formalizados en el ejercicio por el área de Banca de Inversión.

Categorización de *Project Finance* conformes a Principios de Ecuador - 2008/2014

| PROJECT FINANCE |                   |                  |                   |                   |                   |                |                          |
|-----------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|--------------------------|
| CATEGORÍA       | Nº DE OPERACIONES | SECTOR           | Nº DE OPERACIONES | REGIÓN            | Nº DE OPERACIONES | PAÍS DESIGNADO | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |
| A               | -                 | -                | -                 | -                 | -                 | -              | -                        |
| B               | 10                | Infraestructuras | 8                 | Europa            | 6                 | 8              | 8                        |
|                 |                   |                  |                   | América del Norte | 2                 |                |                          |
|                 |                   | Energía          | 2                 | Europa            | 1                 | 2              | 2                        |
|                 |                   |                  |                   | América del Norte | 1                 |                |                          |
| C               | 5                 | Infraestructuras | 3                 | Europa            | 5                 | 5              | 5                        |
|                 |                   | Energía          | 2                 |                   |                   |                |                          |

En el marco del *Plan Transversal de Formación en RC 2014-2017*, el Banco ha llevado a cabo una acción formativa dirigida a los responsables del desarrollo de Principios de Ecuador en la Entidad. El objetivo era avanzar en el proceso de evaluación y gestión del riesgo, así como informar de las novedades de los principios y la publicación de su tercera versión. Esta acción formativa fue impartida por expertos externos a responsables de las distintas áreas cuya actividad tiene relación directa con las directrices marcadas en Principios de Ecuador.

## Inversión Socialmente Responsable

En 2014, el Grupo ha gestionado los siguientes fondos de inversión que tienen en consideración criterios de carácter social y medioambiental:

- GAWA MICROFINANCE FUND SCA SICAR.** Este fondo, considerado según terminología ISR como “*inversión de impacto*”, invierte en instituciones de microfinanzas y similares para dar apoyo a microemprendedores y pequeñas empresas, principalmente, en Latinoamérica y Asia, a través de inversiones en deuda (70% del valor) y en capital (30%). Tiene un doble objetivo: la obtención de retorno financiero para los inversores y la inclusión financiera de los colectivos más desfavorecidos.
- InC INCLUSIÓN GLOBAL FUND SCA SICAR.** Se trata de un fondo de inversión de impacto social centrado en la inclusión Global, que invierte en instituciones de microfinanzas y similares en África Subsahariana, Latinoamérica y Asia a través de inversiones en deuda (60% del valor) y en capital (40%). Está dirigido a inversores institucionales, privados, fundaciones e instituciones religiosas. Además, el gestor del fondo liga su participación en beneficios al desempeño social conseguido por la cartera de inversiones. Este fondo también es considerado, según terminología ISR, como “*inversión de impacto*”.
- PBP BIOGEN, FI.** Es un fondo de inversión gestionado por Popular Gestión Privada que invierte el 50% en valores de farmaindustria, un 25% en cuidado de la salud y el 25% restante en biotecnología. Este fondo tiene carácter solidario y cede parte de su comisión a la Fundación para la Investigación Médica Aplicada (FIMA) para el desarrollo de sus proyectos de investigación. FIMA colabora con Popular Gestión Privada en la selección de valores, sobre todo en el campo de la biotecnología.
- FONEMPORIUM.** Es un fondo de inversión mixta global gestionado por Popular Gestión Privada. Invierte un 40% en renta variable y el resto en activos de renta fija y monetarios. Fonemporium tiene un carácter solidario ya que un 0,15% del patrimonio de este fondo se destina cada año, por partes iguales, a Cáritas Diocesanas de Barcelona, Fundación ONCE y Fundación Internacional de Solidaridad de la Compañía de María.

## INTEGRACIÓN DE CRITERIOS ISR EN EL FONDO DE PENSIONES DE EMPLEADOS

En 2014, se han realizado las acciones oportunas desde distintas áreas de la Entidad para mejorar la integración de criterios de Inversión Socialmente Responsable (ISR) en el Fondo de Pensiones Europopular Integral, fondo que integra los Planes de Pensiones de Empleados de Banco Popular Español, Targobank y bancopopular-e.

La incorporación de estos nuevos criterios, implicará que las inversiones realizadas en la cartera del Fondo se gestionen conforme a criterios de exclusión y valorativos más exigentes, lo que supondrá que, además de los estrictamente financieros, se tengan también en cuenta criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno en la renta fija y variable de la cartera. Atendiendo a estos criterios, han quedado excluidos en las inversiones del Fondo aquellos activos o empresas que desempeñen toda, o una parte significativa de su actividad, en sectores armamentísticos, industrias contaminantes, juego o se hayan visto implicados en episodios relacionados con la explotación infantil o con la vulneración de los Derechos Humanos, valorando especialmente la inversión en empresas firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Al cierre del ejercicio el Fondo de Pensiones de Empleados contaba con un total de 15.145 partícipes y un patrimonio de 1.025,9 millones de euros. En cuanto a los criterios ISR, éstos se aplican a un 83% de la cartera actual del Fondo.

### 1.3.2 Centros Operativos Internacionales

Finalmente, respecto a los Centros Operativos Internacionales, desde que en 2004 la Comisión Ejecutiva del Banco -actualmente Comisión Delegada- estableciera la política en relación con los establecimientos *off-shore*, se mantiene el compromiso de reducir paulatinamente su actividad como paso previo al cese de la misma en aquellos casos en los que fuera viable. A cierre del ejercicio 2014, tan solo queda un establecimiento *off-shore*, cuyos activos suponen un 0,005% respecto a la totalidad del Grupo.

### 1.3.3. Productos con especial beneficio social y ambiental

El Grupo cuenta con diversos instrumentos financieros cuyo principal objetivo es, además de generar un beneficio económico, la creación adicional de una utilidad de carácter social y ambiental. Para ello, cuenta con los siguientes productos y servicios que pone a disposición de sus clientes.

Líneas de negocio desglosadas por productos de especial beneficio social y ambiental - 2014

| BANCA COMERCIAL            |   |   |   |                 |                       |
|----------------------------|---|---|---|-----------------|-----------------------|
| ÁREA                       | NOMBRE DEL PRODUCTO/SERVICIO  | DESCRIPCIÓN   | BENEFICIARIOS   | VALOR MONETARIO | % SOBRE EL TOTAL ÁREA |
| Financiaciones preferentes | Convenios ICO   | Líneas de financiación preferente para PYMEs y sectores específicos.  | PYMEs y autónomos   | 4.500.913.748   | 2,512%                |
|                            | Programa de Créditos a la Excelencia Académica                                  | Financiación de estudios bajo condiciones especiales.   | Estudiantes   | 2.300.000       | 0,001%                |
|                            | Financiación con componente medioambiental                                      | Financiación de proyectos relacionados con infraestructuras energéticas.  | Personas físicas o personas jurídicas   | 849.468.000     | 0,474%                |
| Medios de pago             | Visa Domund<br>Visa Alcer<br>Visa Aldeas Infantiles<br>Visa Misiones Salesianas | Tarjetas de crédito Affinity, en las que un porcentaje de su consumo se destina a una ONG.  | Personas físicas o personas jurídicas   | 12.287.058      | 0,153%                |
| GESTIÓN DE ACTIVOS         |   |   |   |                 |                       |
| ÁREA                       | NOMBRE DEL PRODUCTO/SERVICIO  | DESCRIPCIÓN   | BENEFICIARIOS   | VALOR MONETARIO | % SOBRE EL TOTAL ÁREA |
| Fondos de inversión        | GAWA MICROFINANCE FUND SCA SICAR  | Fondo de inversión en microfinanzas que favorece la inclusión en el sistema bancario de colectivos desfavorecidos.  | Instituciones de microfinanzas y similares  | 12.800.000      | 0,135%                |
|                            | InC INCLUSIÓN GLOBAL FUND SCA SCAR  | Fondo de inversión en microfinanzas que favorece la inclusión en el sistema bancario de colectivos desfavorecidos.  | Fundaciones, Asociaciones e Instituciones Religiosas                                | 3.300.000       | 0,035%                |
|                            | PBP BIOGEN, FI  | Fondo de inversión que cede su comisión a la investigación científica.  | Empresas de investigación científica, en especial las dedicadas a la Farmaindustria | 8.528.576       | 0,090%                |
|                            | FONEMPORIUM   | Fondo de inversión de carácter solidario.   | Asociaciones y Fundaciones  | 12.178.031      | 0,128%                |
| Planes de pensiones        | Plan de Pensiones de Empleo para PYMEs  | Plan de pensiones específico para PYMEs.  | PYMEs   | 49.673.455      | 1,130%                |
| ACTIVIDAD ASEGURADORA      |   |   |   |                 |                       |
| ÁREA                       | NOMBRE DEL PRODUCTO/SERVICIO  | DESCRIPCIÓN   | BENEFICIARIOS   | VALOR MONETARIO | % SOBRE EL TOTAL ÁREA |
| Seguros                    | Euroriesgo Plus   | Seguro de vida con cobertura adicional gratuita.  | Personas físicas  | 4.055.054       | 0,894%                |
|                            | Protección de Pagos   | Seguro que garantiza el pago de un préstamo en caso de desempleo o incapacidad temporal.  | Personas físicas  | 21.506.523      | 4,743%                |
|                            | ABC   | Ahorro Bonificado Creciente y Ahorro Bonificado Creciente Juvenil que garantiza el dinero invertido y premia el mantenimiento de aportaciones periódicas. | Personas físicas  | 21.000.244      | 4,632%                |

Con motivo de la integración del negocio minorista de Citibank en España, en las sucursales de bancopopular-e se pone a disposición de los clientes del Grupo dos nuevos productos con especial beneficio social:

- **Pioneer Funds - Global Ecology.** Fondo de inversión que invierte principalmente en empresas que ofrecen productos que promuevan un medioambiente más limpio y saludable. Excluyen inversiones en compañías relacionadas con alcohol, tabaco, juegos, energía nuclear, armamento, pornografía, vulneración de Derechos Humanos y trabajo infantil. A finales de 2014, el fondo alcanzó un patrimonio de más de 1.067 millones de euros.
- **Creditshield.** Se trata de un seguro vinculado a una tarjeta de crédito que ofrece coberturas por fallecimiento, incapacidad absoluta, temporal o permanente, desempleo y hospitalización por enfermedad y/o accidente. En diciembre de 2014, el valor monetario del seguro, entendido como valor total de primas de clientes, alcanzó los 29 millones de euros.

Por otro lado, en 2014, Banco Popular ha apoyado el desarrollo de infraestructuras que proporcionan asistencia sanitaria destinando 3.634.744 euros a su financiación.

## BANCO POPULAR ANTE LA ACTUAL SITUACIÓN HIPOTECARIA

Continuando con la práctica originada desde el inicio de la crisis económica, el Banco ofrece, especialmente a sus clientes con primeras viviendas hipotecadas, diferentes soluciones alternativas que ayuden a paliar la situación derivada de la incapacidad transitoria del pago de sus obligaciones. En los casos en los que ha sido imposible el pago de la deuda e inevitable su reclamación judicial, Banco Popular no ha procedido al desalojo forzoso de ninguna familia cuya vivienda habitual se hubiera adjudicado en un procedimiento de ejecución hipotecaria, alcanzando siempre acuerdos puntuales con sus ocupantes.

Las principales iniciativas sociales en las que Banco Popular participa con el objetivo de permitir que sus clientes puedan disponer de una vivienda digna, son las siguientes:

- **Fondo Social de Viviendas.** Banco Popular suscribió en 2013 el *Convenio para la Creación de un Fondo Social de Viviendas* por el que cede 336 inmuebles. El Convenio finaliza en enero de 2015 y Banco Popular ha manifestado al Presidente de la Comisión del mismo, a través de la AEB, su compromiso para renovarlo. Las viviendas que se incluyen en el marco de este Convenio se destinan, en régimen de alquiler, a personas que hayan sido desalojadas por impago de la hipoteca y que se encuentren en circunstancias de especial vulnerabilidad.
- **Código de Buenas Prácticas para la reestructuración de deuda hipotecaria.** Banco Popular está adherido al *Código de Buenas Prácticas* para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual, que fue establecido por el Real Decreto-Ley 6/2012 de 9 de Marzo. Este Código permite tanto la reestructuración de la deuda hipotecaria a quienes padecen dificultades extraordinarias para atender su pago, como la flexibilización de la ejecución de la garantía real. Aplica a aquellas personas que se encuentran situadas en el denominado “umbral de exclusión”.

Al amparo de ambas iniciativas, Banco Popular ha formalizado en 2014 un total de 522 operaciones, 233 más que en 2013.

## Colaboración con Bancos Internacionales de Desarrollo

El Grupo mantiene acuerdos con diferentes entidades financieras con el objetivo de fomentar el comercio exterior en los países en vías de desarrollo y facilitar la internacionalización de la empresa española en países donde, hasta el momento, la relación comercial era muy limitada y existen sistemas bancarios poco estables. A 31 de diciembre de 2014, están en vigor acuerdos con el Banco Asiático de Desarrollo, el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo y la Corporación Financiera Internacional dependiente del Banco Mundial.

**849**  
millones de euros  
destinados a  
financiar proyectos  
con componente  
ambiental

## Financiación de proyectos con impacto ambiental positivo

Banco Popular ha consolidado su apoyo al desarrollo de iniciativas que favorecen la generación de energía proveniente de fuentes renovables. Por este motivo, durante los últimos años se han financiado proyectos relacionados con infraestructuras energéticas tanto en el ámbito nacional como en el internacional. En 2014, el importe total de la financiación destinada a este tipo de proyectos con componente medioambiental ascendió a 849,5 millones de euros, 50 millones más que en el año anterior.

Proyectos financiados con componente medioambiental (miles de euros) – 2001/2014

| TIPOLOGÍA DEL PROYECTO          | NÚMERO    | IMPORTE FINANCIADO | PORCENTAJE  |
|---------------------------------|-----------|--------------------|-------------|
| Energía Solar                   | 17        | 431.551            | 50,8%       |
| Energía Eólica                  | 15        | 288.740            | 34,0%       |
| Energía Fotovoltaica            | 5         | 52.893             | 6,2%        |
| Biomasa                         | 3         | 18.236             | 2,1%        |
| Infraestructuras <sup>(1)</sup> | 2         | 50.427             | 5,9%        |
| Reciclaje                       | 1         | 5.245              | 0,6%        |
| Residuos                        | 1         | 2.373              | 0,3%        |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>44</b> | <b>849.468</b>     | <b>100%</b> |

(1) Proyectos relacionados con la construcción de infraestructuras que favorecen la conservación del medioambiente.

### 1.3.4. Fomento del emprendimiento y de la educación financiera

En 2014, Banco Popular ha seguido apostando por el desarrollo de diferentes actuaciones encaminadas al fomento del emprendimiento y la educación financiera:

- **Promoción del espíritu empresarial entre estudiantes.** En esta materia, destacan las siguientes iniciativas:
  - En 2014, el Banco ha continuado difundiendo entre distintos centros y entidades educativas un juego de mesa destinado a niños entre 12 y 16 años por medio del cual se pretende inculcar y detectar el emprendimiento en edades tempranas.
  - Apoyo a la novena edición del *Desafío Junior Empresarial*, en colaboración con ESIC-Business & Marketing School. Se trata de una competición entre grupos de alumnos de diferentes centros educativos de todo el país que, con la ayuda de uno de sus profesores, gestionan un proyecto de creación de empresa y constituyen su propio negocio, a través del manejo de una herramienta de simulación de la realidad empresarial. En las tres últimas ediciones han participado más de 3.000 alumnos de bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Superior y 200 profesores, repartidos en más de 700 equipos pertenecientes a 500 centros.
- **Acuerdos para fomentar el emprendimiento.** Banco Popular ha establecido en 2014 un acuerdo de colaboración con el Instituto Europeo del Emprendimiento (EIE) mediante el cual el Banco ha creado una línea de financiación dotada con 50 millones de euros destinada a impulsar nuevos proyectos empresariales presentados por los alumnos del EIE. Al cierre del ejercicio se habían dispuesto más de 10 millones de euros de esa línea.

En 2014 también se ha firmado un convenio de cooperación con ESIC-Business & Marketing School para potenciar el emprendimiento y fomentar la creación de nuevas empresas en España. El acuerdo permite a los alumnos y antiguos alumnos de ESIC conseguir financiación en condiciones muy ventajosas para el desarrollo de sus proyectos empresariales dentro del país.



Por último, durante 2014, Banco Popular, consciente de la importancia que tiene contribuir a transmitir una cultura emprendedora entre los jóvenes para que puedan dar respuesta a sus aspiraciones como ciudadanos y profesionales en un futuro inmediato, se ha incorporado activamente al Patronato de la Fundación Princesa de Girona. Esta entidad tiene como objetivos principales el emprendimiento, la empleabilidad, el éxito escolar y la explotación del talento de los jóvenes y estudiantes españoles. Además, brinda su apoyo en el proceso de descubrimiento de vocaciones científicas, matemáticas, artísticas y musicales, facilitando caminos para que desarrollen el talento de los estudiantes.

A través de estos acuerdos, el Banco asume el compromiso de esforzarse por incrementar las oportunidades laborales de todos los jóvenes, poniendo en valor la formación, el esfuerzo, los valores y la actitud por hacerse un hueco en el mercado de trabajo.

- **Microcréditos para colectivos en riesgo de exclusión.** Durante el segundo semestre de 2014, Banco Popular ha colaborado con Fundación Accenture en el marco de la iniciativa “Juntos por el empleo de los más vulnerables”, con el objetivo de definir una línea específica de microcréditos dirigida a promover el emprendimiento y autoempleo entre colectivos en riesgo de exclusión. Sobre la base de este proyecto, se pretende promover la bancarización de colectivos con dificultades de acceso al crédito como vía para lograr su integración socioeconómica.

La línea de microcréditos contará con una dotación inicial de 500.000 euros y estará disponible a partir del primer trimestre de 2015. Los principales destinatarios de esta financiación serán: personas con discapacidad, parados de larga duración y parados de menos de 35 años y mayores de 45.

- **Fomento del empleo juvenil.** De la mano de la escuela de negocios ESIC, el Banco ha puesto en marcha un programa de desarrollo profesional denominado “ESIC Impulsa 2014” que incluye una serie de medidas de apoyo formativo y económico dirigidas a facilitar la empleabilidad de jóvenes universitarios, profesionales y desempleados.
- **Educación financiera.** Se ha fomentado la educación financiera de colectivos con baja bancarización a través del desarrollo de jornadas formativas enmarcadas en el Programa de Voluntariado Corporativo. Esta línea de actuación se ha estado desarrollando desde 2011 por voluntarios del Grupo con el fin de acercar el lenguaje financiero, así como otros conocimientos técnicos, a personas con discapacidad intelectual y en riesgo de exclusión. Durante 2014, se han desarrollado 8 jornadas de educación financiera en diversas entidades pertenecientes al tercer sector de las que se han beneficiado más de 126 alumnos.

Fomento del emprendimiento y el autoempleo a través de microcréditos

### 1.3.5. Observancia de los Derechos Humanos

El Grupo desarrolla su actividad bancaria de forma responsable con el cumplimiento de los Derechos Humanos. Aplicando este principio de observancia al 100% de los productos y servicios gestionados. Por ello, no ejerce su actividad en países donde los Derechos Humanos sean objeto de especial preocupación por riesgo a su vulneración.

En este sentido, cabe destacar la inexistencia tanto de incidentes que hayan supuesto una violación de los derechos de las minorías, como de un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil. Del mismo modo, se constata que no se han producido operaciones susceptibles de ser consideradas episodios de trabajo forzado o no consentido.

Con el fin de contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas, se han llevado a cabo diferentes acciones para la erradicación de la pobreza y el hambre participando en programas de microcréditos en África y Latinoamérica, impulsando la mejora de la salud maternal y la reducción de la mortalidad infantil, colaborando en la construcción y el funcionamiento de hospitales en países emergentes y promoviendo la igualdad entre géneros o la enseñanza universal.

## 1.4. GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

La aplicación de los valores corporativos y los criterios de sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro, así como su transmisión a los proveedores es una responsabilidad que el Grupo asume como propia. En este sentido, la relación que el Grupo promueve con sus proveedores está basada en la transparencia y la confianza mutua, con el fin de garantizar una prestación de servicios eficiente y de calidad.

### 1.4.1. Perfil de proveedores y volumen de compras

En 2014, el Grupo contrató productos y servicios a sus proveedores significativos, aquellos con los que se suscriben contratos relativos a aspectos claves del negocio y cuyos pagos se gestionan desde las oficinas de Compras e Inmuebles, por más de 525 millones de euros. Asimismo, el Banco realiza la mayor parte de su actividad en España, siendo el 95,05% de los proveedores residentes, es decir, con domicilio fiscal en España.

Información sobre proveedores residentes de Grupo Banco Popular - 2014

**961**

PROVEEDORES RESIDENTES

95,05% SOBRE EL TOTAL

**525,39**

MILLONES DE EUROS FACTURADOS

98,48% DEL IMPORTE FACTURADO

### Compromiso de Pago

Una de las máximas prioridades del Grupo con respecto a su cadena de suministro es cumplir con el compromiso de formalizar el pago de sus facturas en un período no superior al pactado con cada proveedor. Por este motivo, en 2014, el Período Medio de Pago Excedido, el que sobrepasa el plazo legal de pago establecido, fue de 38,71 días. Una de las causas principales de esta carencia es que el Grupo, de acuerdo con su compromiso de mantener una actuación eficiente y rigurosa, necesita recabar de cada proveedor los datos necesarios para formalizar su registro y homologación, trámites imprescindibles para realizar el pago y que en ocasiones se demoran en el tiempo.

### Centros Especiales de Empleo

Promoción de la contratación de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo

En línea con el compromiso adquirido por el Banco con la integración sociolaboral de las personas con discapacidad, se promueve la contratación de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo, empresas cuya plantilla está formada mayoritariamente por personas con discapacidad certificada.

La colaboración mantenida con estos Centros durante 2014 ha permitido al Grupo llevar a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Revisión de la accesibilidad web
- Digitalización de documentos
- Reciclado de tóners
- Producción de material promocional
- Coordinación de iniciativas de comunicación
- Preparación y distribución de material de oficina

## PLAN DE GESTIÓN DE PROVEEDORES 2014-2016

En línea con la estrategia de Responsabilidad Corporativa y el Plan Director de RC *Horizonte 2020*, se ha renovado el *Plan de Gestión de Proveedores*, documento que establece los objetivos y acciones a desplegar en el periodo 2014-2016 para continuar avanzando en la gestión de la cadena de suministro del Grupo desde el punto de vista económico, social y ambiental.

Las acciones incluidas en el *Plan de Gestión de Proveedores 2014-2016* contemplan los siguientes objetivos:

- Desarrollar el Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro
- Mejorar la satisfacción de los proveedores
- Implantar las acciones recogidas en el *Plan de Ecoeficiencia 2014-2020* para aminorar el impacto que la actividad de los proveedores pueda causar en el medio ambiente

La implantación de estas acciones permitirá a Banco Popular profundizar en la gestión interna de uno de sus grupos de interés prioritarios, así como consolidar una relación más transparente, estable y satisfactoria con los proveedores.



### 1.4.2. Gestión de Proveedores

#### *Código de Conducta y Ficha de Evaluación*

El modelo de gestión de compras del Grupo garantiza la accesibilidad y la transparencia acordes con los principios de actuación establecidos en el *Código de Conducta de Proveedores*. Dicho Código recoge los criterios de selección y actuación que el Grupo aplica a todos sus proveedores para su homologación, de acuerdo con su cultura corporativa y los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas al que la Entidad está adherida.

El sistema de homologación comprende una *Ficha de Evaluación* que se actualizó en 2014, por la que los proveedores declaran, además de aspectos de carácter económico y de gestión, información relativa a su desempeño ambiental, social y de buen gobierno, así como la aceptación del Código de Conducta. La Oficina de Compras ha solicitado la cumplimentación de la ficha al 100% de los nuevos proveedores, que en 2014 han sido 194. Actualmente, el 69% de la facturación del Grupo proviene de proveedores homologados bajo criterios ASG sobre la base de la información recogida en la *Ficha de Evaluación*.

La selección de los proveedores se basa en criterios objetivos para garantizar la máxima profesionalidad, independencia e imparcialidad, junto con una relación comercial basada en la confianza y el respeto mutuo. No obstante, el incumplimiento reiterado de los plazos y condiciones de entrega o la calidad deficiente de los productos y servicios prestados, son considerados faltas muy graves a dicha confianza. En estos casos, el proveedor quedaría excluido de futuros concursos, sin perjuicio de ejecutar, en su caso, las acciones y penalizaciones contempladas al efecto.

Cabe destacar que, durante este ejercicio, no se ha cancelado ningún contrato ni rechazado a ningún proveedor debido al incumplimiento de alguna de las pautas que se exigen en la citada *Ficha de Evaluación* o en el *Código de Conducta*.

## NUEVO MODELO DE GESTIÓN DEL RIESGO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Una de las principales iniciativas incluidas en el *Plan de Gestión de Proveedores* es el desarrollo del *Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro* cuyas bases se han definido en 2014. Este Modelo establece la metodología a llevar a cabo para la gestión de la cadena de suministro en base a la clasificación de los proveedores por su perfil de riesgo, atendiendo a criterios económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno.

El Modelo permite, por un lado, identificar los proveedores que desarrollan una actividad alineada con la estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo y, por otro lado, conocer el nivel de riesgo de los proveedores para establecer los sistemas oportunos de mitigación.

Para ello, el Modelo establece varias fases a las que se someterán todos los proveedores significativos del Grupo:

- **Fase de diagnóstico.** Aportará al Banco una visión global del riesgo de su cadena de suministro, permitiendo identificar el nivel de riesgo de cada uno de los proveedores.
- **Fase de análisis.** Profundizará en los criterios de Buen Gobierno en los que se basan los proveedores para el desarrollo de su actividad. Una vez analizados, esta fase permitirá identificar aspectos de mejora y realizar un seguimiento de los mismos en el medio plazo.
- **Fase de supervisión.** Revisará, en base a los resultados de las fases anteriores, la gestión de los proveedores calificados con alto riesgo. A todos ellos se les realizará una supervisión específica, recurriendo en su caso a un tercero independiente, que determinará si el proveedor es o no apto para mantener su relación comercial con el Banco.

Durante 2014, se ha consensuado internamente el nuevo *Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro* que permitirá establecer vínculos más estables con la base de proveedores al alinear el comportamiento de cada uno de ellos con la actuación en materia de Responsabilidad Corporativa del Grupo. A finales de 2015 se espera que, al menos, el 65% de la facturación de los proveedores significativos haya sido realizada y catalogada según el nivel de riesgo.

## Canales de consulta y diálogo

Con el objetivo de mantener una relación fluida y transparente con los proveedores, el Grupo dispone de una serie de canales generales de consulta y diálogo por el que se incorporan y gestionan las demandas de los mismos. En este sentido, el Grupo siempre está dispuesto a escuchar todas aquellas sugerencias que tengan por objeto mejorar calidades o servicio.



Anualmente, se invita a los principales proveedores a cumplimentar una encuesta de satisfacción con el fin de conocer los aspectos más valorados o susceptibles de mejora en la relación existente entre el proveedor y el Banco, así como en los ámbitos de la negociación, atención y facturación.

Aspectos más valorados por los proveedores - 2014



**SERVICIOS**

Capacidad de respuesta



**TRATO**

Grado de confianza en el proveedor  
Atención y trato recibidos  
Igualdad de oportunidades



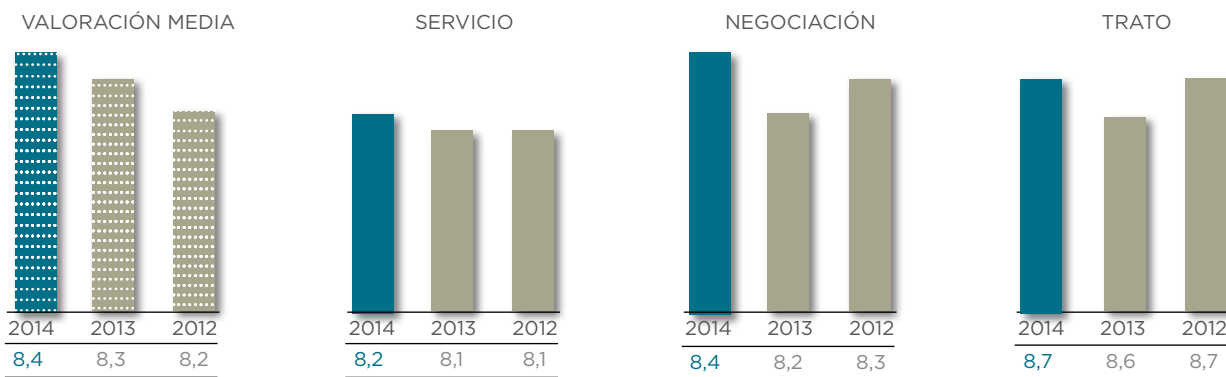
**NEGOCIACIÓN**

Confianza depositada en el Grupo  
Escucha en las negociaciones  
Respeto de los plazos de pago

Como puede observarse en los gráficos que se muestran a continuación, en 2014 la valoración de los proveedores ha mejorado en todos los indicadores con respecto a 2013 y se mantiene en niveles altos de satisfacción. Ante la situación actual de mercado, Banco Popular se preocupa por que las relaciones con los proveedores sean cada vez más directas y transparentes. De este modo, se anticipa a posibles contingencias y establece las medidas a tomar de mutuo acuerdo con los proveedores, bajo una actitud colaboradora y dialogante.

En Banco Popular Portugal también se ha realizado una encuesta de satisfacción entre sus proveedores en 2014. La Entidad ha alcanzando una nota global de 3 en una escala del 1 al 4.

Valoración de Grupo Banco Popular en la encuesta de satisfacción de proveedores - 2012/2014 (\*)



(\*) Escala de valoración de 0 a 10



# ANEXO 2

## DIMENSIÓN SOCIAL

En línea con el Plan Director de RC *Horizonte 2020*, el desempeño social del Grupo se desarrolla en dos dimensiones diferenciadas en base a su ámbito de actuación: interna y externa. Las actuaciones contempladas en la dimensión social interna tienen por objetivo vincular la profesionalidad del capital humano con el éxito de la Entidad. Por su parte, los asuntos contemplados dentro de la dimensión social externa tienen por finalidad mostrar el compromiso del Banco con el entorno social en el que opera. A lo largo del presente capítulo, se muestran los principales resultados alcanzados por las líneas de actuación definidas en ambas dimensiones.

Dimensión social del Plan Director de RC *Horizonte 2020*



### 2.1. DIMENSIÓN SOCIAL INTERNA: NUESTRO CAPITAL HUMANO

La misión de Recursos Humanos consiste en alinear las políticas dirigidas a gestionar el capital humano del Banco con la estrategia corporativa de la Entidad. Para ello, procura atraer personas con potencial y contribuir a su desarrollo mediante la formación y la experiencia en los equipos de trabajo. Las personas que integran el Grupo adquieren un nivel de competencia que les permite asumir responsabilidades desde sus primeros años de carrera, adquiriendo un elevado grado de autonomía y comprometiéndose con la consecución de resultados.

Funciones del Área de Recursos Humanos



## 2.1.1. Selección y contratación

La oficina de Selección ejerce sus funciones en base a un modelo de selección por competencias con el máximo respeto al principio de no discriminación e igualdad de oportunidades. En este sentido, el Grupo no ha sido objeto, durante el ejercicio 2014, de ningún incidente que haya supuesto un episodio de discriminación.

La web corporativa cuenta con un apartado específico en esta materia, entre cuyas utilidades destacan la posibilidad de inscribirse en áreas específicas de interés, modificar y actualizar el curriculum y darse de alta en las ofertas de empleo y prácticas que mejor se ajusten al perfil del candidato.

Durante 2014, se han llevado a cabo diferentes iniciativas dirigidas a la contratación directa de personas con discapacidad. Entre ellas, destaca la continuidad del "Convenio Inserta", así como la publicación de ofertas de empleo en las bolsas de trabajo de Fundosa y disJob, una web de búsqueda de empleo dirigida a personas con discapacidad.

### Perfil y distribución de la plantilla

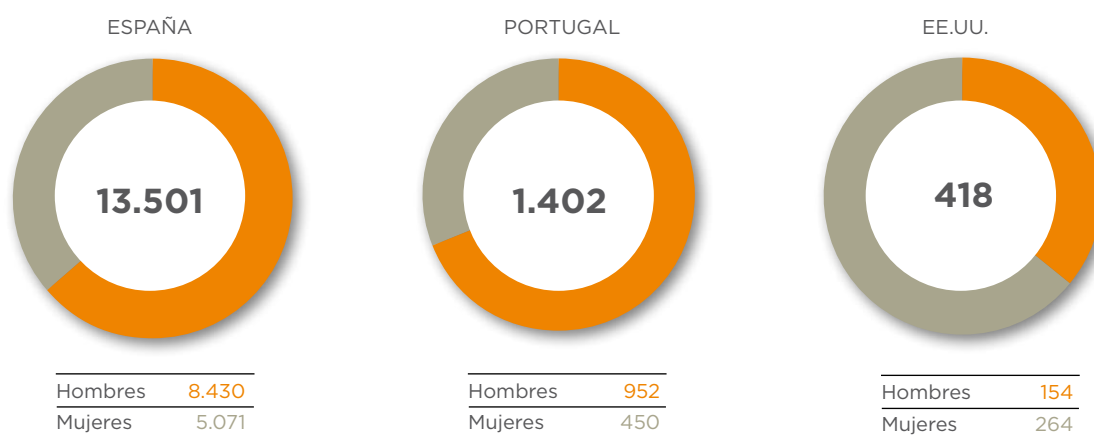
En 2014, el Grupo alcanzó la cifra de 15.321 empleados. Respecto a las entidades financieras del Grupo, donde se concentra el 97% del capital humano, conviene también señalar que el 100% trabaja a jornada completa y el 98% cuenta con un contrato indefinido.

A pesar del contexto económico, el Banco continua aplicando la máxima de preservar el empleo, derivando la mayor parte de los descensos de plantilla de procesos naturales no traumáticos, como jubilaciones, prejubilaciones y empleados transferidos por las operaciones corporativas que se han acometido.

Debido al compromiso con las personas, Banco Popular ha preservado al máximo el capital humano del Grupo, logrando ser una de las entidades financieras que no ha llevado a cabo ningún Expediente de Regulación de Empleo desde el comienzo de la crisis financiera, a pesar de haber asumido la integración de Banco Pastor y parte de la plantilla de Citibank España dentro de su capital humano.

**15.321**  
empleados en  
Grupo Banco Popular

#### Distribución de empleados por región y sexo - 2014



A continuación, se muestran las principales cifras referentes al capital humano tanto de España como del Grupo. Para el alcance de España -en adelante, *empleados en España*- se tienen en cuenta 13.204 empleados pertenecientes a las entidades financieras en España, 624 empleados de Targobank así como 56 empleados procedentes de bancopopular-e debido a que todos ellos han sido gestionados bajo el sistema de Recursos Humanos del Grupo durante la totalidad de 2014. Por lo tanto, el alcance *empleados en España* ha ascendido a 13.884.

Para el alcance del Grupo –en adelante, *empleados en el Grupo*– se tienen en cuenta 13.884 empleados en España, así como los empleados procedentes de las entidades financieras de Portugal (1.299) y EE.UU. (418). Así, el alcance *empleados en el Grupo* ha ascendido a 15.601.

Para ambos alcances se han considerado exclusivamente las entidades financieras debido a que, al regirse por convenios similares, se hace posible su comparabilidad. El resto de sociedades pertenecientes al Grupo no están incluidas al regirse por convenios heterogéneos, hecho que dificultaría la comparabilidad con las entidades financieras donde se concentra la mayor parte del capital humano.

Distribución de *empleados en el Grupo* por región y sexo - 2012/2014

| REGIÓN       | 2014          |       | 2013          |       | 2012          |       |
|--------------|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|
|              | H             | M     | H             | M     | H             | M     |
| España       | 8.698         | 5.186 | 8.915         | 5.144 | 9.343         | 5.191 |
| Portugal     | 904           | 395   | 913           | 387   | 926           | 383   |
| EE.UU.       | 154           | 264   | 160           | 284   | 152           | 269   |
| <b>TOTAL</b> | <b>15.601</b> |       | <b>15.803</b> |       | <b>16.264</b> |       |

Distribución de los *empleados en el Grupo* por sexo y contrato laboral - 2012/2014

| SEXO         | 2014                |                   | 2013                |                   | 2012                |                   |
|--------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
|              | Contrato Indefinido | Contrato Temporal | Contrato Indefinido | Contrato Temporal | Contrato Indefinido | Contrato Temporal |
| Hombres      | 9.594               | 162               | 9.936               | 52                | 10.368              | 60                |
| Mujeres      | 5.710               | 135               | 5.730               | 85                | 5.749               | 103               |
| <b>TOTAL</b> | <b>15.304</b>       | <b>297</b>        | <b>15.666</b>       | <b>137</b>        | <b>16.117</b>       | <b>163</b>        |

Distribución de los *empleados en el Grupo* por categoría profesional, edad y sexo - 2014

| CATEGORÍA PROFESIONAL | <30 AÑOS   |            | DE 30 A 50 AÑOS |              | >50 AÑOS     |            | TOTAL         |
|-----------------------|------------|------------|-----------------|--------------|--------------|------------|---------------|
|                       | H          | M          | H               | M            | H            | M          |               |
| Administrativo        | 285        | 269        | 331             | 425          | 860          | 185        | 2.355         |
| Técnico               | 154        | 219        | 4.047           | 3.964        | 1.918        | 299        | 10.601        |
| Directivo             | 13         | 0          | 1.645           | 459          | 503          | 25         | 2.645         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>452</b> | <b>488</b> | <b>6.023</b>    | <b>4.848</b> | <b>3.281</b> | <b>509</b> | <b>15.601</b> |

Número y tasa de nuevas contrataciones de *empleados en el Grupo* distribuidas por región, edad y sexo - 2014

| REGIÓN       | <30 AÑOS   |               |            |               | DE 30 A 50 AÑOS |              |           |              | >50 AÑOS |              |          |              | TOTAL      |              |            |              |
|--------------|------------|---------------|------------|---------------|-----------------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|              | H          |               | M          |               | H               |              | M         |              | H        |              | M        |              | H          |              | M          |              |
|              | Total      | Tasa          | Total      | Tasa          | Total           | Tasa         | Total     | Tasa         | Total    | Tasa         | Total    | Tasa         | Total      | Tasa         | Total      | Tasa         |
| España       | 251        | 65,88%        | 175        | 45,34%        | 116             | 2,24%        | 58        | 1,32%        | 2        | 0,06%        | 1        | 0,25%        | 369        | 4,24%        | 234        | 4,51%        |
| Portugal     | 5          | 16,13%        | 12         | 19,05%        | 6               | 0,79%        | 5         | 1,58%        | -        | -            | -        | -            | 11         | 1,22%        | 17         | 4,30%        |
| EE.UU.       | 13         | 32,50%        | 12         | 30,77%        | 10              | 12,35%       | 19        | 13,97%       | 2        | 6,06%        | 2        | 2,25%        | 25         | 16,23%       | 33         | 12,50%       |
| <b>TOTAL</b> | <b>269</b> | <b>59,51%</b> | <b>199</b> | <b>40,78%</b> | <b>132</b>      | <b>2,19%</b> | <b>82</b> | <b>1,69%</b> | <b>4</b> | <b>0,12%</b> | <b>3</b> | <b>0,59%</b> | <b>405</b> | <b>4,15%</b> | <b>284</b> | <b>4,86%</b> |

Número y tasa de rotación de *empleados en el Grupo* distribuidos por región, edad y sexo - 2014

| REGIÓN       | <30 AÑOS  |              |           |              | DE 30 A 50 AÑOS |              |           |              | >50 AÑOS  |              |           |              | TOTAL     |              |            |              |
|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|------------|--------------|
|              | H         |              | M         |              | H               |              | M         |              | H         |              | M         |              | H         |              | M          |              |
|              | Total     | Tasa         | Total     | Tasa         | Total           | Tasa         | Total     | Tasa         | Total     | Tasa         | Total     | Tasa         | Total     | Tasa         | Total      | Tasa         |
| España       | 4         | 1,33%        | 5         | 1,25%        | 34              | 0,64%        | 80        | 1,85%        | 9         | 0,28%        | 42        | 10,19%       | 47        | 0,53%        | 127        | 2,47%        |
| Portugal     | 1         | 2,44%        | 4         | 4,82%        | 10              | 1,29%        | 3         | 1,03%        | 1         | 1,01%        | -         | -            | 12        | 1,31%        | 7          | 1,81%        |
| EE.UU.       | 8         | 19,05%       | 14        | 28,57%       | 6               | 7,23%        | 15        | 10,64%       | 3         | 8,57%        | 8         | 8,51%        | 17        | 10,63%       | 37         | 13,03%       |
| <b>TOTAL</b> | <b>13</b> | <b>3,39%</b> | <b>23</b> | <b>4,32%</b> | <b>50</b>       | <b>0,81%</b> | <b>98</b> | <b>2,06%</b> | <b>13</b> | <b>0,38%</b> | <b>50</b> | <b>9,63%</b> | <b>76</b> | <b>0,76%</b> | <b>171</b> | <b>2,94%</b> |



## 2.1.2. Gestión de personas

La gestión de personas permite alcanzar un alto nivel de conocimiento y contacto con la plantilla gracias a una estructura descentralizada que comprende responsables de Recursos Humanos tanto en Servicios Centrales como en cada Dirección Territorial y Regional, una sistemática de comunicación continua a través de entrevistas y la implementación de herramientas y planes que facilitan la gestión entre empleados y el Banco. Cada responsable de Recursos Humanos gestiona una media de 45 oficinas localizadas en un ámbito geográfico cercano a su propia ubicación, lo cual facilita el contacto, el conocimiento de las personas y la comunicación permanente.

La entrevista de gestión es la principal herramienta del Banco para profundizar en el conocimiento de la plantilla. Se trata de una entrevista minuciosa, con una estructura normalizada cuyo resultado se plasma en un informe electrónico. Esto permite tratar la información resultante de la entrevista y actualizar la trayectoria profesional de cada empleado.

A lo largo de 2014, se han mantenido 5.249 entrevistas de gestión, lo cual supone el 39% de la plantilla perteneciente a los *empleados en España*. Además, se realiza regularmente la evaluación del desempeño por competencias a cada empleado, lo cual genera una oportunidad adicional para continuar conociendo a las personas, sus inquietudes y desarrollo profesional. Esta evaluación se encuadra dentro del Sistema de Evaluación del Desempeño cuyo detalle se expone más adelante en este anexo.

# 5.249

entrevistas de gestión

### EVOLUCIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE PERSONAS

En 2014, el área de Recursos Humanos dio comienzo al proyecto "Evolución del Modelo de Gestión de RRHH", que tiene como finalidad llevar a cabo una revisión en profundidad de las herramientas y políticas propias del área. El programa se divide en tres fases, cada una de las cuales se centra en los siguientes objetivos:

- **Revisión y normalización del Mapa de Puestos**, simplificando su estructura para hacerla más útil y orientada al desarrollo profesional y a la construcción de itinerarios de carrera. La valoración de cada puesto-tipo ha de conducir a la mejora de la equidad interna, lo que influye sin duda en el grado de compromiso de los empleados.
- **Revisión y cambio en el Sistema de Gestión por Competencias**, actualizando sus características para convertirlo en una herramienta de desarrollo y mejora del desempeño, concepto que supera su utilización como sistema de evaluación. Se actualizarán los criterios que adecuan el Sistema de Gestión por Competencias a la estrategia comercial y corporativa del Banco. Asimismo, se modernizarán las herramientas de gestión de talento, para hacer más eficaz y certera la promoción interna, fundamento de la política de Recursos Humanos del Grupo.
- **Modificación de determinados elementos del Sistema Retributivo**, alineándolo más con la estrategia de negocio a fin de que los objetivos comerciales y los incentivos salariales vayan en la misma dirección.

La fase de análisis y diagnóstico, en la que están participando todos los niveles de la organización -desde el Comité de Dirección hasta la Red de sucursales-, se extenderá hasta finales de abril 2015. Finalmente, le seguirá una fase de implantación de las nuevas herramientas y modelos que está prevista que concluya en el primer semestre de 2016.



Los criterios sobre los que se sustenta la promoción son de carácter profesional y se basan en el mérito y capacidad mostrados por el empleado. La mayoría de los directivos son empleados que han desarrollado su carrera profesional dentro del Grupo y que, por méritos propios, y como consecuencia de la formación continuada y la experiencia del trabajo en equipo, han ascendido en su carrera profesional.

Distribución de *empleados en España* con promoción por sexo - 2014

| SEXO         | PLANTILLA     |             | ASCENSOS     |             |
|--------------|---------------|-------------|--------------|-------------|
|              | Número        | %           | Número       | %           |
| Hombres      | 8.700         | 62,66%      | 700          | 56,36%      |
| Mujeres      | 5.184         | 37,44%      | 542          | 43,64%      |
| <b>TOTAL</b> | <b>13.884</b> | <b>100%</b> | <b>1.242</b> | <b>100%</b> |

Todos los altos directivos que operan en España son de origen local. A 31 de diciembre de 2014, Banco Popular contaba con un total de 3 Directores Generales, 7 Directores Generales Adjuntos y 27 Subdirectores Generales, todos ellos de nacionalidad española. En cuanto a Banco Popular Portugal, el máximo ejecutivo es de nacionalidad portuguesa y en el caso de Totalbank, español.

La promoción interna responde a una propuesta individualizada que es consensuada entre el responsable de negocio y Recursos Humanos, quien tiene la decisión final con el objetivo de preservar la uniformidad de criterios. Se valora para ello el potencial del empleado, su evaluación del desempeño, su movilidad funcional y geográfica y las necesidades de la organización, persiguiendo la mejor adecuación persona-puesto.

Cualquier oferta de empleo dirigida al mercado se publica previamente de forma interna, a través del espacio creado a tal fin en el Portal del Empleado, de modo que aquellos empleados que reúnan los requerimientos y competencias del puesto tienen prioridad sobre el candidato externo. De esta forma, se garantiza que los profesionales que se incorporan del mercado responden a perfiles que Banco Popular no tiene capacidad de cubrir internamente en el momento. Con ello, además de potenciar la transparencia en la gestión del capital humano, se logra que las posibilidades de crecimiento, desarrollo y movilidad funcional de la plantilla sean muy amplias.

Aquellos empleados identificados y calificados con alto potencial son segmentados y se lleva a cabo un seguimiento minucioso por parte de diferentes áreas de Recursos Humanos: Gestión de Personas, Responsables de Recursos Humanos Regionales/Territoriales, así como Formación y Desarrollo. Banco Popular define una política de compensación específica para este colectivo (retribución, beneficios, formación, etc.) que procura asegurar la vinculación y desarrollo de ese talento.

Desde 2011, el "Programa Impulsando Talento" potencia la creación de una cantera de futuros directivos de áreas especializadas que se identifiquen y vinculen tanto con el proyecto de desarrollo de la Entidad, como de sus valores corporativos. Por ello, va dirigido a recién licenciados universitarios con titulación de postgrado y sin experiencia profesional, procedentes de distintas universidades y escuelas de negocio, con un expediente académico destacado y alto nivel de idiomas. Estas personas inician su carrera en el Banco tras superar un proceso de selección con más requerimientos que el proceso estándar.

## Sistema de Evaluación del Desempeño

Banco Popular cuenta con un modelo de Evaluación del Desempeño por Competencias que se utiliza para valorar personas, formarlas y desarrollarlas, con el fin de diferenciar así su retribución. Este sistema permite medir el nivel de desempeño con el que cada profesional ejerce su puesto en una etapa de su carrera concreta o, si procede, reclasificarlo a una etapa diferente atendiendo a los indicadores resultantes de la evaluación. Durante 2014, han sido evaluadas 8.346 personas, lo que supone un 60% de la plantilla de los *empleados en España* y un aumento de más de 17 puntos porcentuales respecto a 2013.

# 17%

más de *empleados en España* incluidos en el Sistema de Evaluación del Desempeño

Distribución de *empleados en España* evaluados mediante el Sistema de Evaluación del Desempeño por categoría profesional y sexo - 2014<sup>(\*)</sup>

| CATEGORÍA PROFESIONAL | HOMBRES      |               | MUJERES      |               |
|-----------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
|                       | Evaluaciones | %             | Evaluaciones | %             |
| Administrativo        | 631          | 48,43%        | 297          | 48,29%        |
| Técnico               | 3.561        | 66,64%        | 2.676        | 64,89%        |
| Directivo             | 985          | 48,03%        | 196          | 43,85%        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>5.177</b> | <b>59,52%</b> | <b>3.169</b> | <b>61,11%</b> |

(\*) Los porcentajes están calculados sobre el total de los *empleados en España* que hay en cada Categoría Profesional.

Las competencias analizadas en el Sistema de Evaluación del Desempeño tienen diferentes pesos en su impacto en el resultado de la evaluación, pero también se valora en ese resultado los conocimientos de las diferentes áreas del Banco por parte de la persona y su movilidad funcional y geográfica, así como su potencial.

La evaluación del desempeño por competencias, que se realiza a través del Portal del Empleado, además de ser una importante herramienta de comunicación de los equipos del Grupo, sirve para:

- **Valorar personas**, ubicando a cada una en su puesto y correspondiente etapa profesional.
- **Formar y desarrollar personas**, mejorando la adecuación persona-puesto en base a los requerimientos del puesto y al perfil competencial obtenido. También fruto de la evaluación se define un plan de desarrollo entre evaluador y evaluado, con unos itinerarios formativos acordes al desarrollo de competencias derivado de la evaluación.
- **Retribuir y diferenciar el nivel de contribución de cada persona**, estableciendo el estándar de desempeño junto con la posición relativa de cada persona respecto a la referencia establecida para su puesto. Esta información también influye en la revisión de su complemento voluntario, si procede.

La evaluación consta de una fase abierta en la que, tanto evaluador como evaluado, pueden compartir opiniones sobre la misma. Dicha evaluación servirá de referente para adecuar el comportamiento del empleado con lo que se espera de él, constituyendo así tanto una herramienta de comunicación interna de la organización, como una palanca para la gestión del cambio.

## La diversidad en Grupo Banco Popular

La diversidad es un valor clave en la gestión de los Recursos Humanos del Grupo. Por ello, se continúa con la iniciativa “Somos Diversidad”, que persigue dar a conocer el compromiso adquirido con su integración como elemento que hace de los valores, capacidades y diferencias de cada empleado, el principal activo del Banco. En este sentido, se han definido cuatro líneas de actuación: igualdad de género, apoyo a la discapacidad, distintas generaciones y diversas nacionalidades.

Distribución de empleados en el Grupo con nacionalidad distinta a la local por región, categoría profesional, edad y sexo - 2014 (\*)

|              |                | <30 AÑOS     |          |              |           | DE 30 A 50 AÑOS |           |              |          | >50 AÑOS     |          |              |           | TOTAL        |           |              |       |
|--------------|----------------|--------------|----------|--------------|-----------|-----------------|-----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-------|
|              |                | Hombres      |          | Mujeres      |           | Hombres         |           | Mujeres      |          | Hombres      |          | Mujeres      |           | Hombres      |           | Mujeres      |       |
|              |                | Total        | %        | Total        | %         | Total           | %         | Total        | %        | Total        | %        | Total        | %         | Total        | %         | Total        | %     |
| España       | Administrativo | 2            | 0,85%    | -            | -         | 3               | 1,35%     | 13           | 4,55%    | -            | -        | -            | -         | 5            | 0,38%     | 13           | 2,11% |
|              | Técnico        | -            | -        | 4            | 2,02%     | 21              | 0,62%     | 35           | 0,95%    | 2            | 0,11%    | -            | -         | 23           | 0,43%     | 39           | 0,95% |
|              | Directivo      | -            | -        | -            | -         | 8               | 0,51%     | 1            | 0,23%    | -            | -        | 1            | 9,09%     | 8            | 0,39%     | 2            | 0,45% |
| Portugal     | Administrativo | -            | -        | -            | -         | -               | -         | -            | -        | -            | -        | -            | -         | -            | -         | -            | -     |
|              | Técnico        | -            | -        | -            | -         | 1               | 0,16%     | 1            | 0,44%    | -            | -        | -            | -         | 1            | 0,14%     | 1            | 0,40% |
|              | Directivo      | -            | -        | -            | -         | 2               | 4,17%     | 1            | 6,67%    | -            | -        | -            | -         | 2            | 2,53%     | 1            | 5,26% |
| EE.UU.       | Administrativo | -            | -        | -            | -         | -               | -         | -            | -        | -            | -        | -            | -         | -            | -         | -            | -     |
|              | Técnico        | -            | -        | -            | -         | 2               | 4,88%     | -            | -        | -            | -        | -            | -         | 2            | 3,23%     | -            | -     |
|              | Directivo      | -            | -        | -            | -         | 4               | 18,18%    | -            | -        | -            | -        | -            | -         | 4            | 12,90%    | -            | -     |
| <b>TOTAL</b> | <b>2</b>       | <b>0,44%</b> | <b>4</b> | <b>0,82%</b> | <b>41</b> | <b>0,68%</b>    | <b>51</b> | <b>1,05%</b> | <b>2</b> | <b>0,06%</b> | <b>1</b> | <b>0,20%</b> | <b>45</b> | <b>0,46%</b> | <b>56</b> | <b>0,96%</b> |       |

(\*) Los empleados con nacionalidad distinta a la local en Portugal y EE.UU. hacen referencia, exclusivamente, a empleados cuya nacionalidad es la española.

El Banco es además empresa firmante del “Charter de la Diversidad”, iniciativa europea que fomenta el compromiso de las organizaciones con los principios de inclusión de la diversidad y la antidiscriminación laboral, como elementos que garantizan la inclusión social y la eficacia de las organizaciones.

## AVANZAMOS EN IGUALDAD

El lanzamiento del curso “Sensibilizando en igualdad”, incluido en el marco de la medida “Formación en materia de Igualdad”, ha despegado con éxito en 2014 habiendo sido realizado por más de 600 empleados de forma voluntaria. Se potencia el acceso a esta formación con la inclusión de un enlace directo a la misma en el Portal del Empleado, dentro del espacio Concilia.

Desde 2014, el Banco forma parte de las empresas colaboradoras de FEDEPE (Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias). Durante este ejercicio, el Banco ha prestado su apoyo para la celebración de la cuarta edición del “Proyecto Evolucionar: Alto rendimiento femenino en entornos laborales saludables y eficientes”. El objetivo de esta iniciativa es impulsar el espíritu emprendedor, así como la incorporación y promoción de las mujeres en el ámbito profesional, fomentando el entrenamiento en equipo y el trabajo en un entorno competitivo de alto nivel.

Por otro lado, cabe destacar que se ha incrementado la presencia de mujeres en el Consejo de Administración hasta representar el 20% del total y se ha nombrado la primera mujer miembro del Comité de Dirección, lo que supone el 8% del mismo. Finalmente, este año Banco Popular ha sido reconocido por el Grupo PR Noticias con un premio Onda por favorecer políticas de visibilidad de la mujer.

## Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

La igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres constituye un principio fundamental e irrenunciable cuya aplicación se refleja en todas las políticas y actuaciones del Grupo. Con este objetivo se firmó en 2008 el *Plan de Igualdad* que contempla 52 iniciativas:

- 20 medidas de acción positiva en forma de declaración de intenciones, cuyo objetivo es seguir impulsando la igualdad en materia de selección, formación, promoción y retribución.
- 32 medidas de conciliación, que forman parte del *Plan Concilia*, fórmula de apoyo para la consolidación de las políticas de igualdad, divididas en tres bloques: flexibilidad, bienestar y familia.

Además de estas medidas, el *Plan de Igualdad* contempla la creación de una Comisión de Igualdad encargada de velar por su cumplimiento y evaluar su desarrollo. Esta Comisión se ha reunido durante este ejercicio en 6 ocasiones para tratar, entre otros asuntos, el estado de las medidas y el diagnóstico de la plantilla en esta materia. En este sentido, es importante destacar que el Grupo consensua con carácter periódico su diagnóstico de situación con datos desde el punto de vista de género analizando los siguientes epígrafes:

- **Datos de la plantilla.** Análisis por género, edad, antigüedad, tipo de contrato, categoría profesional, ascensos, retribución, nuevas incorporaciones, bajas y evolución por puesto en Red comercial.
- **Conciliación de la vida laboral y personal.** Evolución de medidas de flexibilidad, bienestar y familia, así como el análisis de medidas disfrutadas por género y la evolución de la inversión al respecto.
- **Formación.** Evolución de la participación en las acciones formativas por género y tipología de formación, así como las horas de formación impartidas.

Por otro lado, en materia de igualdad de oportunidades, Banco Popular ha sido reconocido desde 2010 con el sello de "Igualdad en la empresa" certificado que el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad otorga a aquellas empresas que destacan en la aplicación de políticas de igualdad de trato y oportunidades. En 2014, se comunicó la prórroga de dicha concesión por otros 3 años más.



Sello de Excelencia en Igualdad del Ministerio de Sanidad y Política Social desde 2010

### 2.1.3. Remuneración

La política retributiva está alineada con la estrategia de negocio y tiene como objetivo retribuir mejor a cada empleado, de forma más equitativa y competitiva. El sistema retributivo, de aplicación en todos los bancos y sociedades del Grupo en España incide en el concepto de compensación total, que supera claramente al concepto de retribución.

El sistema retributivo se basa en el concepto de compensación total

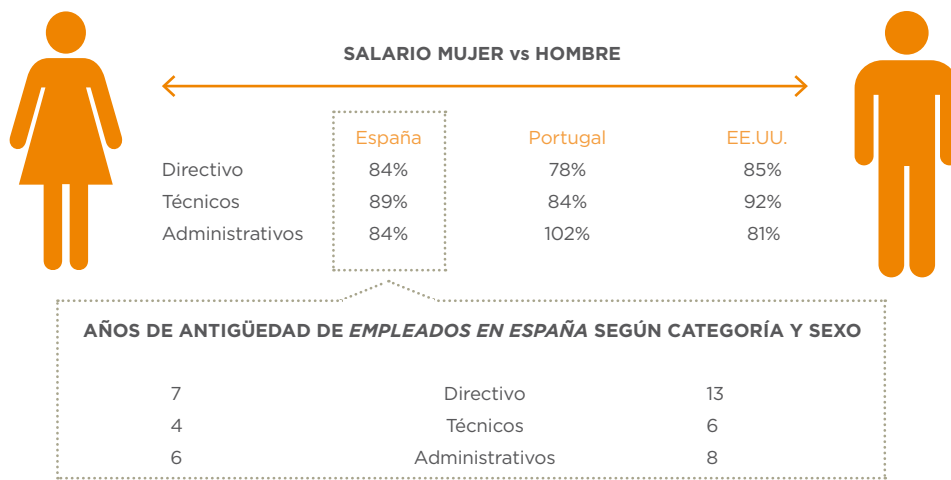
Características del sistema de retribución



Además de la retribución y sus diferentes variables, se completa la remuneración dineraria del empleado con un conjunto de beneficios sociales y financieros que son traducibles en retribución en efectivo. También existe una parte intangible que se ofrece dentro del plan de compensación y que funciona como fuente de atracción y vinculación del talento, tal y como puede verse en el apartado de *Desarrollo y Entorno* de la figura anterior.

En definitiva, Banco Popular considera que la retribución debe formar parte importante del conjunto de elementos que consigan que las personas que trabajan en la Entidad se encuentren altamente comprometidas, pero no es el factor clave para obtener el compromiso de los empleados.

Ratio salario mujer/hombre de *empleados en el Grupo* por categoría profesional y región - 2014



Los salarios base de los empleados para cada una de las categorías profesionales están regulados por el Convenio Colectivo, siendo idénticos para hombres y mujeres tanto en la categoría de técnicos como de administrativos, de modo que no existe ninguna discriminación salarial por razón de sexo. El salario inicial para empleados de nuevo ingreso, establecido también en el Convenio Colectivo, es de 1.366,16 euros brutos mensuales; 2,09 veces más elevado que el salario mínimo interprofesional (645,30 euros mensuales).

La diferencia de ratio de salario mujer/hombre guarda relación directa con el tiempo de permanencia en la categoría profesional (directivo, técnico o administrativo). Se trata por tanto de una diferencia salarial derivada de los complementos y no del salario base, puesto que el salario base por categoría profesional para hombres y mujeres es igual. Esta relación igualitaria se mantiene en todas las localizaciones donde Grupo Banco Popular mantiene su actividad.

### Retribución flexible

El sistema de retribución flexible, a disposición de los empleados del Grupo en España con contrato indefinido, ha tenido una acogida muy positiva desde su lanzamiento en 2011. Este sistema permite al empleado, destinar parte de su salario a comprar o contratar determinados productos o servicios, con ventajas fiscales y precios más económicos que los del mercado.

La información del *Plan de Retribución Flexible*, la descripción de los productos y proveedores de este sistema, así como el simulador que facilita la adhesión al mismo, se presentan en el Portal del Empleado. El periodo de contratación masivo se abre en noviembre de cada año para los 3 productos -seguro médico, compra de ordenadores y guardería-, para lo cual se pone en marcha una amplia campaña de comunicación interna. Además, durante todo el año es posible contratar el producto Guardería, vinculado a la medida de conciliación "Cheque Guardería". En 2014, se han adherido 4.718 empleados a las diferentes medidas del *Plan de Retribución Flexible*; 922 más que en 2013, lo que supone un incremento del 24,3%.

**24,3%**  
más de empleados adheridos al sistema de retribución flexible

## 2.1.4. Beneficios y entorno

Respecto a los beneficios sociales para empleados, existe una *Guía de beneficios sociales para empleados del Grupo y sus familiares*, que se actualiza y revisa periódicamente, concediéndose cada medida discrecionalmente por Banco Popular.

Entre estos beneficios destacan, entre otros, el disfrute de tipos de interés preferentes, tanto en los préstamos como en la remuneración de los depósitos, exención de comisiones en productos y operaciones bancarias, subvenciones para cursar estudios superiores, así como los préstamos con tipo de interés preferencial para cursar estudios de postgrado.

En definitiva, son beneficios que el empleado puede fácilmente traducir en ahorro económico y que suponen un incremento, en muchos casos significativo, de su retribución dineraria. Este tipo de medidas son uno de los aspectos mejor valorados por los empleados.

### Planes de pensiones

Los compromisos para cubrir las contingencias de jubilación, fallecimiento e invalidez de la plantilla de los bancos del Grupo en España se encuentran totalmente exteriorizados e instrumentados mediante planes de pensiones del sistema de empleo y pólizas de seguro complementarias.

La existencia de planes de pensiones de empleo en Banco Popular Español, Targobank y bancopopular-e implica la participación de los trabajadores en su gestión, a través de sus respectivas comisiones de control. Europopular Integral es el fondo en el que se encuentran integrados los planes de pensiones de empleo existentes en el Grupo. Al cierre de 2014, contaba con un patrimonio de 1.025,9 millones de euros, 15.145 partícipes y 3.660 beneficiarios.

En este sentido, cabe destacar que, en 2014, se han realizado las acciones oportunas para mejorar la integración de criterios de Inversión Socialmente Responsable (ISR) en el Fondo de Pensiones Europopular Integral, fondo que integra los Planes de Pensiones de Empleados de Banco Popular Español, Targobank y bancopopular-e. Para ello, se han incorporado criterios de exclusión y valorativos más exigentes, lo que supone que, además de los estrictamente financieros, se tienen también en cuenta criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno en la renta fija y variable de la cartera.

Integración de  
criterios ISR en el  
Plan de Pensiones de  
Empleados



## Conciliación de la vida personal y laboral: *Plan Concilia*

Anticipándose a la Ley de Igualdad de 2008 y promovido por la Alta Dirección, el Banco creó en 2005 el *Plan Concilia*, consensuado con la totalidad de los representantes de los trabajadores y pionero en el sector. Gracias a esta iniciativa incluida en el *Plan de Igualdad*, el empleado puede solicitar una medida de conciliación libremente, sin necesidad de autorización por parte de su responsable y recibiendo una atención individual y específica por parte de la Oficina de Compensación y Beneficios, si así lo requiriese.

Los empleados tienen acceso a 32 medidas de conciliación cuya finalidad es facilitar la conciliación de su vida personal y laboral. Las medidas se gestionan por la Oficina de Compensación y Beneficios siendo su concesión, en la mayoría de los casos, inmediata debido a la automatización del proceso.

Desde 2005, se han gestionado más de 29.000 peticiones, habiéndose tramitado en este ejercicio 5.614. El *Plan Concilia* ha supuesto, en este ejercicio, una inversión de más de 3,3 millones de euros y más de 23 millones de euros desde su puesta en marcha. Las medidas más solicitadas han sido las siguientes:

# 3,3

millones de euros  
invertidos en  
*Plan Concilia*

- Día de libranza por fidelidad
- Cheques guardería
- Semanas adicionales retribuidas por maternidad.

Banco Popular Portugal también cuenta con una serie de medidas de conciliación para sus empleados que van, desde licencia no retribuida por adopción en el extranjero o participación en actividades solidarias, hasta licencia retribuida a madres de trillizos o de hijos con discapacidad.

### Principales medidas de conciliación recogidas en el Plan Concilia



Ampliación del disfrute del periodo de vacaciones  
Cobertura por bajas maternales  
Días adicionales por cesárea  
Días de libranza por fidelidad y vinculación  
Excedencia formativa  
Excedencia para el cuidado de familiares  
Excedencia para el cuidado de hijo menor de 3 años  
Excedencia solidaria  
Licencia no retribuida por adopción en el extranjero  
Licencia retribuida a madres de trillizos o hijos con discapacidad  
Semanas adicionales retribuidas



Flexibilidad durante la primera semana del curso escolar  
Flexibilidad horaria por hijos menores 6 años  
Horario continuado por hijos hasta los 3 años  
Horario continuado por hijos con discapacidad del 33% hasta los 8 años  
Horario continuado por hijos con discapacidad del 45% indefinido  
Horario especial en el último mes embarazo  
Reducción de jornada por cuidado de familiares  
Sustitución hora lactancia por licencia  
Licencia no retribuida para técnicas de reproducción asistida



Formación en materia de igualdad



Anticipo para adopciones  
Ayuda especial a empleados con discapacidad  
Ayuda familiar para situaciones especiales  
Cheques guardería  
Complemento maternidad/paternidad  
Anticipo para necesidades de personas dependientes con discapacidad



## 2.1.5. Formación

El desarrollo de los profesionales es una pieza clave para hacer frente a los retos de negocio. Por ello, la misión de la Oficina de Formación y Desarrollo es potenciar un modelo de mejora profesional continua, teniendo en cuenta el modelo de negocio, la cultura corporativa y la adaptación al entorno. Las principales áreas de actuación del departamento son las siguientes:

- Planes de formación según función, puesto y responsabilidad
- Formación destinada al desarrollo del negocio y áreas especializadas
- Formación dirigida al desarrollo de la carrera y potencial profesional

En 2014, la inversión total en Formación del Grupo alcanzó los 2,07 millones de euros, lo que ha implicado una media de 149,80 euros por empleado. Asimismo, la subvención recibida en este ejercicio de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, entidad perteneciente al Sector Público Estatal, ha sido de 1,77 millones de euros, frente a los 1,57 millones del año anterior, habiendo dispuesto hasta diciembre de 0,81 millones de euros en concepto de ayudas para formación.

Horas de formación *empleados en España* por categoría profesional y sexo - 2013/2014

|                       |                | 2014              |                           | 2013              |                           |
|-----------------------|----------------|-------------------|---------------------------|-------------------|---------------------------|
|                       |                | Promedio de horas | Total de horas impartidas | Promedio de horas | Total de horas impartidas |
| Categoría profesional | Administrativo | 31,57             | 60.549                    | 65,4              | 127.142                   |
|                       | Técnico        | 23,07             | 218.463                   | 21,87             | 208.541                   |
|                       | Directivo      | 65,95             | 164.742                   | 22,88             | 58.064                    |
| Sexo                  | Hombres        | 31,56             | 274.541                   | 25,51             | 227.403                   |
|                       | Mujeres        | 32,63             | 169.213                   | 32,34             | 166.344                   |
| <b>TOTAL</b>          |                | <b>443.754</b>    |                           | <b>393.747</b>    |                           |

### Principales acciones formativas en materia de Responsabilidad Corporativa

En 2010, Banco Popular definió el primer *Plan Transversal de Formación en RC* para el periodo 2011-2013 con el objetivo de enmarcar todas las iniciativas formativas que se venían realizando, así como las previstas para el futuro, en un programa sistemático y plurianual que trasladase los contenidos vinculados a la estrategia de RC a la mayor parte de la plantilla del Grupo. Con la finalidad de continuar con esta actuación, se ha definido el *Plan Transversal de Formación en RC 2014-2016* dirigido a todos los empleados del Grupo. De esta manera, se pretende que estén informados acerca del contenido y los avances de la estrategia de RC del Grupo y se involucren en el desarrollo de la misma.

Entre las principales acciones formativas desarrolladas en 2014 en materia de Responsabilidad Corporativa, destacan las siguientes:

- **Código de Conducta.** En el *Código de Conducta* se recogen las principales pautas de comportamiento a tener presente como empleados de Grupo Banco Popular, más una *Guía de Principios de Actuación* para la prevención de riesgos penales. A fin de facilitar su conocimiento por parte de los empleados, se mantiene una cápsula formativa al respecto.
- **Formación en Principios de Ecuador.** Se ha llevado a cabo una acción formativa dirigida a los responsables del desarrollo de Principios de Ecuador en la Entidad. El objetivo era el de avanzar en el proceso de evaluación y gestión del riesgo, así como informar de las novedades de los principios y la publicación de su tercera versión.

**13%**  
más de horas de formación para empleados en España

- Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.** En esta materia, se ha puesto a disposición de toda la plantilla materiales formativos a través del *Código de Conducta* así como mediante el Portal de Formación. La cápsula formativa sobre prevención del blanqueo de capitales difunde aspectos relevantes sobre la política de admisión de clientes del Grupo y las obligaciones de colaboración y confidencialidad en esta materia. Durante 2014, han recibido formación específica en esta área 1.917 empleados, de los que un 4% eran administrativos, un 16% eran técnicos y un 22% eran directivos. Todos ellos suponen un 13,8% de la plantilla total de *empleados en España*.

Distribución de *empleados en España* que recibieron formación en la materia por categoría profesional - 2013/2014

| CATEGORÍA PROFESIONAL | 2014         |               | 2013       |              |
|-----------------------|--------------|---------------|------------|--------------|
|                       | NÚMERO       | TOTAL         | NÚMERO     | TOTAL        |
| Administrativo        | 197          | 3,93%         | 132        | 7,31%        |
| Técnico               | 1.210        | 16,42%        | 587        | 7,16%        |
| Directivo             | 510          | 21,73%        | 132        | 5,62%        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>1.917</b> | <b>14,03%</b> | <b>851</b> | <b>6,70%</b> |

- Gestión de la Responsabilidad Corporativa.** Desde 2010, se hace llegar a los nuevos empleados un pack de bienvenida con información corporativa donde se incluye un módulo sobre la estrategia de Responsabilidad Corporativa y las diferentes actuaciones que el Banco desarrolla en esta materia. Además, en el Programa de Desarrollo de Directivos, se incluye una sesión teórica y práctica en materia de RC con el objetivo de que este colectivo se sienta informado y participe del compromiso del Grupo con el desarrollo de su actividad conforme a los principios de la RC, resaltando la importancia de su actuación para la competitividad de la Entidad.
- Curso de Educación Financiera impartido por los empleados.** El objetivo es formar a colectivos de baja bancarización, principalmente personas con discapacidad o en riesgo de exclusión, sobre temas genéricos de la actividad bancaria. La acción formativa se ha llevado a cabo bajo el Programa de Voluntariado Corporativo y son los voluntarios quienes elaborarán el contenido de los cursos y los impartirán a los beneficiarios.
- Observancia de los Derechos Humanos.** Se han desarrollado acciones formativas para 303 personas -un 2,2% de la plantilla de *empleados en España*-, alcanzando un total de 7.834 horas. Además, desde 2011, el Portal de Formación pone a disposición de todos los empleados un vídeo explicativo sobre la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Finalmente, el 100% del personal de seguridad tiene formación en aquellos aspectos de los Derechos Humanos que resultan de especial interés en el desempeño de sus labores.
- Sensibilización medioambiental.** En diciembre de 2014 se lanzó la primera cápsula formativa del curso denominado “El reto de Baldomero”, que tiene por finalidad sensibilizar sobre el impacto ambiental que genera el desarrollo de la actividad diaria. A través de Baldomero, un empleado imaginario de Banco Popular, se muestra a la plantilla qué hábitos de comportamiento son los más adecuados para reducir dicho impacto.

Asimismo, Banco Popular Portugal ha participado en varios proyectos impulsados por GRACE, *Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial*. Esta asociación sin ánimo de lucro de la que es miembro el Banco, fue fundada en el año 2000 por un grupo de empresas cuyo objetivo es promover y desarrollar la Responsabilidad Corporativa en las empresas portuguesas. Los proyectos más destacados en los que la Entidad participó en 2014 fueron “Nuevos líderes”, programa de capacitación de directivos de empresas asociadas a GRACE, y “GT Banca”, grupo de trabajo que pretende identificar los retos y oportunidades de RC entre las entidades financieras portuguesas.

## 2.1.6. Comunicación y participación

### Comunicación interna

El contacto con los empleados del Grupo es directo, fluido y constante. Se propicia por tanto la comunicación a través de canales corporativos internos –Canal Popular, Intranet, Portal del Empleado, Buzón del Empleado...-, pero también a través de la comunicación bidireccional dentro de los equipos.

Fomento de la comunicación y la participación de los empleados



#### **Boletín electrónico Canal Popular**

Boletín informativo que se distribuye a través del correo electrónico a los empleados en España y que proporciona información de interés sobre la organización. Cuenta, además, con una sección específica de RC, desde donde se informa de las novedades en esta materia.



#### **Intranet**

Permite el acceso y el conocimiento a toda la información sobre los asuntos más relevantes que afectan a la gestión del Banco como las reuniones de la Dirección General, los comunicados comerciales o el lanzamiento de nuevos productos.



#### **Portal del Empleado**

Es un canal esencial para la comunicación con los empleados y sus familias. Dividido en dos áreas –“Personal” y “Club”- ofrece información profesional y extraprofesional a la plantilla. El portal cuenta además con una sección específica de RC, ampliada desde 2010 con la iniciativa “Somos Diversidad”.



#### **+ Informados**

Foro de discusión en el que los empleados comparten su experiencia profesional y sus propuestas de mejora, con independencia de las barreras geográficas u organizativas.



#### **Buzón del Empleado**

Las consultas del Buzón del Empleado tratan, principalmente, sobre temas relacionados con Recursos Humanos, formación y administración de personal. Durante 2014, se han recibido 366 sugerencias en este buzón.



#### **Club del Popular**

Es un espacio en Internet dirigido al colectivo de empleados jubilados y prejubilados del Grupo. Incluye, igualmente, una sección específica de Responsabilidad Corporativa cuyo cometido es informativo y participativo.



#### **con tu ayuda**

Portal web del Programa de Voluntariado Corporativo por el que se canaliza la actividad de voluntariado del Grupo y se dinamiza el espíritu solidario tanto de los empleados como de sus familiares y amigos. Además, permite mantener informados a los voluntarios de las actividades y últimas novedades de voluntariado de su entorno.

## Relaciones sindicales

La libertad de asociación y afiliación es un derecho de cada persona. Grupo Banco Popular, consciente del respeto que debe a sus empleados, facilita los elementos necesarios para que puedan ejercer sus derechos como tales en todos los países en los que opera.

El Convenio Colectivo de Banca, de aplicación a toda la plantilla -99,73%-, a excepción de la Alta Dirección, establece que “las relaciones laborales de las empresas deben estar presididas por la no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión o cualquier circunstancia personal o social”. Cualquier modificación de las condiciones de trabajo de carácter colectivo que tuviera la consideración de sustancial, debería ir precedida de un período de consultas con los representantes de los trabajadores, cuya duración no podría ser inferior a quince días, con el objetivo de negociar de buena fe entre las partes y poder alcanzar un acuerdo satisfactorio.

La Dirección del Grupo mantiene contacto continuo y permanente con la representación sindical, que se canaliza a través de la Oficina de Relaciones Sindicales, mesa permanente de información, negociación y contacto en ambas direcciones. Los representantes sindicales pueden plantear ante ella cualquier aspecto de índole laboral o relacionado con la evolución del Grupo. Se fomenta así un diálogo abierto que permite informar a tiempo y gestionar adecuadamente las posibles diferencias.

El Grupo Banco Popular en España cuenta con 677 representantes sindicales, incluyendo los provenientes de Banco Pastor, mientras que en Banco Popular Portugal son 3 los representantes sindicales. En Estados Unidos, los empleados son libres de pertenecer a sindicatos, pero no existe estructura sindical organizada; el tamaño de Totalbank facilita, no obstante, la participación e información de sus empleados.

## El Comité Estatal de Seguridad y Salud (CESS)

Este Comité, de acuerdo con la normativa vigente, está compuesto con carácter paritario por representantes de la empresa y de los trabajadores y se encarga del seguimiento en materia de salud laboral y prevención de riesgos. El 99,73% de la plantilla del Grupo en España se encuentra representada por dicho Comité. Durante 2014, en el CESS se ha integrado el nuevo Banco Pastor y se ha incorporado un delegado de Targobank.



## 2.1.7. Seguridad y salud

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales gestiona todos los aspectos relacionados con la identificación de estos riesgos en los centros de trabajo, la formación a empleados, la vigilancia de la salud y la elaboración de planes de emergencia y evacuación.

En 2013, se ha aprobado el *Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2013-2018*, que tiene como objeto integrar todas las actuaciones relativas a esta materia dentro de un marco definido por la política preventiva del Grupo. Esta política se completa con la creación de un *Manual de Gestión de la Prevención*, que incluye procedimientos de trabajo e instrucciones operativas en prevención de riesgos laborales. A todos los empleados de nuevo ingreso se les hace entrega de dicho manual, que figura asimismo en el Portal del Empleado.

Se ha continuado durante 2014 con la labor de implementar los distintos equipos de emergencia y evacuación de los edificios, con su formación correspondiente, y los preceptivos simulacros de evacuación. Con ellos se pretende que los empleados se habitúen a utilizar las salidas de emergencia y aprendan a mantener unas normas de conducta que, en caso de emergencia, les permitan efectuar una evacuación de forma ordenada y rápida, así como comprobar la aplicación de los planes de emergencia y el correcto funcionamiento de los medios disponibles.

### Evaluaciones de riesgos

En 2014, se han efectuado 150 evaluaciones de riesgo. Los datos recogidos en las evaluaciones se difunden a través del Portal del Empleado. Desde 2006, año de inicio de aplicación de este método de evaluación, se han efectuado 2.888 evaluaciones.

### Formación en Prevención de Riesgos Laborales

El Plan de Formación en Prevención de Riesgos Laborales se ha aplicado mediante cursos presenciales distribuidos en un módulo para nuevos ingresos, impartido en las jornadas de “Sucursal Piloto” y en el módulo para interventores, en los cursos de nuevos interventores y de reciclaje periódico.

Periódicamente, se imparten cursos de actualización para los miembros del equipo de emergencia en los edificios del Grupo, así como cursos específicos en materia de primeros auxilios. Durante 2014, 803 empleados han recibido diferentes tipos de formación en esta materia. La formación en riesgos laborales se completa, desde 2009, mediante una cápsula on-line incluida en el Portal de Formación, realizada en 2014 por 144 empleados.

### Vigilancia de la salud y accidentalidad laboral

El Grupo lleva a cabo diferentes actuaciones dirigidas a la vigilancia de la salud y la prevención de la accidentalidad laboral. Desde 2010, Banco Popular es además firmante de la *Carta Europea de la Seguridad Vial*, plataforma que tiene por objeto disminuir la siniestralidad en las carreteras europeas.

Reconocimientos médicos realizados a *empleados en España* - 2012/2014



*Empleados en España* con derecho a permiso parental por sexo - 2014

|   | HOMBRES | MUJERES |
|---|---------|---------|
| Número de empleados con derecho a permiso parental                                      | 366     | 416     |
| Número de empleados que ejercieron ese derecho  | 333     | 409     |
| Número de empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo                   | 331     | 381     |
| Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental           | 99,40%  | 93,15%  |
| Número de empleados que, un año después de una baja parental, siguen en la organización | 371     | 342     |
| Tasa de retención de empleados  | 97,88%  | 94,73%  |

Accidentes de trabajo de *empleados en España* por sexo - 2014

|                                      | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|--------------------------------------|---------|---------|-------|
| Accidentes totales                   | 156     | 125     | 281   |
| Accidentes sin baja                  | 93      | 65      | 158   |
| Accidentes con baja                  | 63      | 60      | 123   |
| Jornadas laborables totales perdidas | 1.657   | 1.564   | 3.221 |

Volumen y tipología de absentismo de *empleados en España* por sexo - 2014

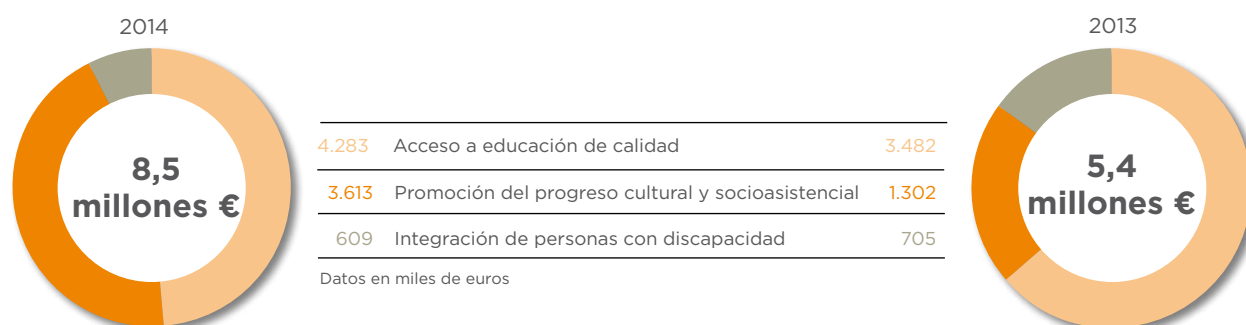
|                                      | HOMBRES | MUJERES | TOTAL  |
|--------------------------------------|---------|---------|--------|
| Bajas totales                        | 1.606   | 1.748   | 3.354  |
| Nuevas bajas                         | 1.477   | 1.633   | 3.110  |
| Altas                                | 1.406   | 1.570   | 2.976  |
| Jornadas laborables totales perdidas | 44.525  | 45.536  | 90.061 |
| Índice de accidentes                 | 0,001   | 0,001   | 0,001  |
| Índice de días perdidos              | 0,312   | 0,534   | 0,395  |
| Índice de absentismo                 | 2,342   | 4,007   | 2,964  |

## 2.2. DIMENSIÓN SOCIAL EXTERNA: INVERSIÓN SOCIAL

En materia de inversión social, Banco Popular considera que su labor pasa por contribuir al desarrollo de proyectos viables en su funcionamiento económico y técnico, encaminados a reparar el tejido empresarial y a facilitar el acceso a la educación a aquellas personas que no puedan hacerlo por falta de recursos, ya que serán ellos quienes recojan el testigo del desarrollo económico futuro.

El Banco se apoya en fundaciones u organizaciones sin ánimo de lucro y de reconocido prestigio en los ámbitos locales de los beneficiarios, con el fin de asegurar el adecuado alcance de su acción social y la efectividad de su contribución. La acción social de Banco Popular se canaliza de acuerdo con el principio de no promover ninguna iniciativa, pero ayudar a quien las promueve. Se actúa mayoritariamente allí donde el Banco ejerce directamente su actividad y donde la ayuda al desarrollo resulta más necesaria, al margen de la existencia de relaciones comerciales con el territorio beneficiado.

Distribución de la acción social de Banco Popular - 2014/2013 (\*)



(\*) Con el fin de reflejar la totalidad de la aportación del Grupo a la sociedad se ha reformulado el cálculo de inversión social para el año 2013 y 2014, incorporando otras aportaciones realizadas por el Banco que se incluían en el epígrafe de Valor Económico Distribuido para la Sociedad (Capítulo 3 del presente Informe).

### 2.2.1. Fundación Banco Popular

La Fundación Banco Popular canaliza y ordena la acción social del Banco con total separación de su actividad comercial y de acuerdo con la forma en que la Entidad entiende que debe llevarla a cabo: sin promover ninguna iniciativa pero ayudando a quien la promueve. Sólo actúa a instancia de parte, como último recurso y sin publicidad. Por ello no contempla acciones de patrocinio o mecenazgo y no sostiene ninguna iniciativa o actividad de forma continuada, tratando de evitar la dependencia de ayudas sistemáticas.

El Banco realiza sus aportaciones de manera voluntaria y las fórmulas de inversión social que ha desarrollado participan de su propio estilo de gestión, basado en los principios de profesionalidad, transparencia y responsabilidad, seleccionando exclusivamente proyectos sostenibles. Las dotaciones que recibe la Fundación se gestionan de forma autónoma y se destinan en su totalidad al cumplimiento de sus fines sociales, pues no soporta ningún gasto de gestión ni operativo.

El convenio firmado entre el Banco y la Fundación en 2008, renovado en 2013, ha ratificado las líneas generales que se han seguido durante los últimos años en materia de acción social, garantizando los recursos suficientes para su continuidad.

Líneas de acción social de la Fundación Banco Popular



Acceso a educación de calidad

Orientada a proveer de acceso a la educación a personas que carecen de medios económicos para completar su formación. Se presta especial atención a los proyectos que facilitan la inserción laboral.



Promoción del progreso, cultural y socioasistencial

Dirigida a personas y colectivos en riesgo de exclusión, especialmente en países en vías de desarrollo. Se hace efectiva mediante programas de acceso a microcréditos y otras iniciativas encaminadas a mejorar las condiciones educativas, sociales y sanitarias.



Integración de personas con discapacidad

Establecida para fomentar la integración sociolaboral de personas con capacidades diferentes a través de proyectos asistenciales, formación del voluntariado y sensibilización de agentes sociales.

### 2.2.2. Proyectos más significativos

A través de la Fundación Banco Popular, en 2014, se han puesto en marcha 119 proyectos de diverso alcance, 100 de los cuales se han desarrollado en España y 19 en el extranjero: los programas de cooperación y desarrollo se han llevado a cabo en África y Latinoamérica principalmente. La totalidad de estos proyectos han supuesto más de 8.100 beneficiarios directos y 70.500 indirectos. Debido a que gran parte de los proyectos con los que se ha colaborado han supuesto el desarrollo de iniciativas con un importante efecto multiplicador -ej. formación de formadores, apoyo a un hospital que da servicio a toda la población de su comarca, etc.- el número de beneficiarios indirectos es excepcionalmente significativo.

En Portugal, Banco Popular Portugal ha continuado colaborado en proyectos que van desde la concesión de ayudas a estudiantes excelentes, a la dotación de equipamiento y acciones de voluntariado para organizaciones solidarias. Por su parte, Totalbank concedió más de 67.000 dólares en donativos, un 38% más que en 2013, que fueron destinados a diferentes asociaciones benéficas del estado de Florida (EE.UU.), participando en proyectos vinculados con la educación financiera, el desarrollo del espíritu empresarial del entorno y la defensa de la infancia, minorías étnicas y jóvenes emprendedores. Además Totalbank es miembro activo de una decena de organizaciones no lucrativas que, entre otros fines, trabajan por el desarrollo económico, la salud y la igualdad de oportunidades en diferentes condados del sur de Florida.

Mapa de inversión social de la Fundación Banco Popular - 2014





## Educación y formación

Banco Popular considera que una de las mayores aportaciones que puede hacer a la sociedad es conseguir que personas con aptitudes y capacidad no se vean obligadas a interrumpir su formación por falta de recursos. En 2014, la cuantía total de las ayudas económicas destinadas a facilitar el acceso a los estudios y a la formación fue de 4,058 millones de euros.

Merece especial mención el *Programa de Créditos a la Excelencia Académica* desarrollado junto con varias universidades españolas y extranjeras. Los estudiantes beneficiarios de este programa cuentan con una nota de bachillerato que destaca por encima de la media y acreditan que no cuentan con recursos económicos suficientes para sufragar sus estudios. En cuanto a las ayudas económicas, la Entidad asume los costes de formalización de los créditos y subvenciona además el 100% de los intereses de los importes concedidos a los alumnos que aprueben todas sus asignaturas. En función de la nota media de cada curso y de la carrera cursada, al finalizar el año académico, se amortiza parcialmente el préstamo en un porcentaje que oscila entre el 25% y el 75%. Durante el curso académico 2013/2014, el programa ha contado con un total de 792 beneficiarios y se han bonificado sus créditos por importe de 2,3 millones de euros.

Se resumen a continuación algunos de los proyectos más significativos desarrollados en 2014 con el apoyo de la Fundación Banco Popular:

- **Fundación Anar (Madrid, España)**

La Fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo), es una ONG dedicada a la promoción y defensa de los derechos de los niños y adolescentes en situación de riesgo. Trabaja con los Hogares ANAR, casas de acogida para niños y adolescentes carentes de un ambiente familiar adecuado. Gestiona diferentes canales de ayuda gratuita que operan 24x7 en todo el territorio nacional ofreciendo ayuda psicológica, social y jurídica a menores cuando estos se encuentran en situación de riesgo. La Fundación Banco Popular colabora con la Fundación Anar proporcionándole soporte de liquidez para ajustar cobros y pagos reales.

- **Asociación Nacional de Caridad de San Vicente de Paúl (Sevilla, España)**

En 2010, esta entidad puso en marcha diversos proyectos de formación, con el fin de formar a personas en exclusión para su reinserción en la vida social y laboral. Banco Popular colabora con esta Asociación procurándoles los medios necesarios para ayudar a los destinatarios en el referido proceso de incorporación laboral.

- **Fundación Prolibertas (Algeciras, España)**

La Fundación Prolibertas lucha contra la marginación y la exclusión social, atendiendo y ayudando a las personas que, sin distinción o discriminación alguna, padecen algún tipo de necesidad o marginación, careciendo de medios propios para su solución. Banco Popular ha colaborado con el programa para la acogida, promoción y reinserción sociolaboral de personas reclusas o exreclusas e inmigrantes que la Fundación desarrolla en la casa "Marcos Criado" de Algeciras.

- **Escuela Primaria C.S. Mère Thérèse Titos (Kinshasa, R.D. del Congo)**

El C.S. *Mère Thérèse Titos* cuenta actualmente con un alumnado de 946 niños y niñas que cursan desde educación infantil a formación profesional. El objetivo fundamental del Centro es ofrecerles una formación integral a nivel humano, social e intelectual, que les permita incorporarse activa y dignamente a la sociedad. La mitad de estos alumnos no pueden terminar sus estudios por falta de medios económicos. Banco Popular ha contribuido a cubrir las necesidades educativas de los alumnos, sufragando económicamente dotaciones de mobiliario y equipamiento, como pupitres para las aulas o estanterías y libros para la biblioteca. De la misma manera, el Banco ha colaborado para que los alumnos reciban un suplemento de alimentación en su dieta, tratando de evitar que contraigan enfermedades fácilmente curables con una nutrición saludable básica.

## Tercera campaña de donación de alimentos

Por tercer año consecutivo, Banco Popular organizó una campaña de recogida de alimentos durante las fiestas navideñas con el fin de facilitar que personas sin recursos pudieran celebrar esas fechas. Esta iniciativa permitía a los empleados dos formas de colaboración: una a través de la donación de productos no perecederos en las principales oficinas de Madrid durante una jornada y otra mediante aportaciones económicas destinadas a la compra de alimentos. Gracias a la buena acogida de la campaña entre los empleados, el Banco consiguió recoger más de 3 toneladas de alimentos que fueron donadas a comedores sociales de Cáritas.

Además, en Banco Popular Portugal también se promovió una campaña de recogida de alimentos para Cáritas Lisboa. Todas las sucursales de Banco Popular Portugal colaboraron en la iniciativa para que empleados, clientes y no clientes pudiesen hacer donaciones de alimentos.



## APOYO A LOS MICROCRÉDITOS

Banco Popular apoya la bancarización de determinados colectivos en riesgo de exclusión a través de microcréditos. Entre estas iniciativas, en 2014, destacan los siguientes proyectos:

- **Reinserción de niños soldado y mujeres víctimas de violencia, (RD del Congo).**

Una de las contribuciones de Banco Popular a través de esta fórmula se ha canalizado via AFIDEP (*Alliance des jeunes femmes pour la promotion des valeurs humaines*). Las mujeres beneficiarias han accedido a acoger un niño de la calle, escolarizándolo y procurándole atención sanitaria. A la vez, mediante un sistema de grupos de crédito, han puesto en marcha proyectos de microempredimiento para consolidar formas de generar ingresos e ir adquiriendo autonomía económica.

El proyecto comienza con una semana de formación sobre cuestiones básicas de emprendimiento, así como para explicar la dinámica interna del grupo solidario de crédito. Cada mes, se visita a las beneficiarias individualmente en su casa y también en conjunto con el grupo económico que han formado. Se reúnen semanalmente para dar seguimiento e ir devolviendo el préstamo en pequeñas cantidades.

- **Bancos comunales para mujeres en Quetzaltenango (Guatemala).**

Este proyecto, que se desarrolla a través de la Fundación FUNDAP, consiste en la organización de un grupo de mujeres que, residentes en una misma comunidad, deseen impulsar una actividad económica.

Cada mujer desarrolla su plan de negocio apoyada por los miembros de su familia y por la asesora local de FUNDAP, presentando sus requerimientos de financiación ante su grupo. El plan de inversión es evaluado por la asesora y por el resto de participantes, de forma que de manera conjunta se formulen las enmiendas oportunas. Si cada iniciativa empresarial se califica como viable, el grupo entero formaliza su solicitud de crédito.

Estas mujeres, especialmente aquellas con escasos recursos que residen en el área rural, no cuentan con garantías reales que respalden sus solicitudes, por lo que cada una actúa como garante del resto. Cuando el grupo recibe la financiación correspondiente y cada mujer realiza su inversión, FUNDAP lleva a cabo acciones de seguimiento, asesoría y capacitación continua, lo que estimula tanto el crecimiento individual como colectivo.

## Apoyo a la discapacidad

La apuesta de Banco Popular a favor de las personas con discapacidad se pone de manifiesto a través de diferentes líneas de actuación que, establecidas en 2010 en su *Plan Global de Discapacidad*, tienen por objeto su integración social, económica y laboral:

- Inserción laboral directa e indirecta
- Compra de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo
- Fomento de la accesibilidad universal
- Difusión y sensibilización social
- Financiación de programas desarrollados por entidades especializadas

Banco Popular es además miembro del Consejo Asesor del Foro Inserta Responsable, espacio de participación y de innovación social sobre la Responsabilidad Corporativa y la discapacidad promovido por la Fundación ONCE.

### ▪ Integración laboral de personas sin acceso al sistema financiero (Paraguay).

La Fundación Microsol trabaja en asentamientos urbanos, suburbanos y rurales, en donde tratan de asistir a los microempresarios más pobres, con el simple requisito de honestidad y laboriosidad. De esta manera, muchos pobladores de estos asentamientos que son focos de conflicto social, a través del trabajo, tienen la oportunidad de acceder a mejores condiciones de vida.

Estos pequeños créditos dan la posibilidad de trabajar a muchas mujeres jóvenes y de escasos recursos que no tienen empleo y que de esta manera logran el sustento diario. También suponen una ayuda importante para que los jóvenes puedan financiar sus estudios.

En zonas rurales se asisten preferentemente a pequeños agricultores y granjeros que desarrollan actividades alternativas cuyo ciclo entre producción y venta es en promedio de 4 a 6 meses. Los productores artesanales, principalmente fabricantes de alimentos y ropa, también suelen ser beneficiarios de Fundación Microsol. En definitiva, la entidad trabaja con las personas excluidas del sistema financiero, brindándoles la posibilidad de tener condiciones más ventajosas para sacar adelante sus negocios.

| DESCRIPCIÓN                            | BANCOS COMUNALES PARA MUJERES | INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS SIN ACCESO AL SISTEMA FINANCIERO | REINSERCIÓN DE NIÑOS SOLDADO Y MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA | TOTAL   |
|--|-------------------------------|--|--|---------|
| País                                   | Guatemala                     | Paraguay   | RD del Congo   |         |
| Número de Bancos Comunales             | 6                             | 1  | 1  | 8       |
| Número de beneficiarios                | 131                           | 292  | 3  | 426     |
| Número de beneficiarias mujeres        | 131                           | 150  | 3  | 284     |
| Número de microcréditos                | 131                           | 930  | 3  | 1.064   |
| Valor equivalente microcrédito (euros) | 21.432                        | 242.168  | 1.500  | 265.100 |
| Número de veces que rotó la cartera    | 2                             | 2  | 1  | -       |
| Promedio cuantía del préstamo (euros)  | 256                           | 269  | 500  | 341     |
| Promedio del plazo (meses)             | 6                             | 6  | 12   | 8       |
| Tasa de morosidad (%)                  | 0                             | 4,32   | 33   | 12      |

De este modo, Banco Popular apoya la bancarización de determinados colectivos en riesgo de exclusión a través de los microcréditos, destinando a su desarrollo 265.100 euros, lo que supone un 3,2% de la inversión social en 2014. Esta dotación ha supuesto un aumento del 104% respecto a 2013.

### 2.2.3. Voluntariado corporativo

*con tu ayuda*, portal web del Programa de Voluntariado Corporativo del Grupo

Banco Popular cuenta desde 2010 con un amplio programa de voluntariado a través del cual anima a sus profesionales a participar, de manera presencial o virtual, en iniciativas solidarias organizadas tanto por el Banco como por las principales ONGs y asociaciones destacadas del tercer sector.

Todas las acciones se coordinan a través de *con tu ayuda*, el portal web creado específicamente para canalizar parte del compromiso solidario de la red social del Grupo a la vez que se promueven valores como la solidaridad, el respeto y la responsabilidad. Además, *con tu ayuda* permite difundir el apoyo de Banco Popular a las iniciativas de diferentes organizaciones no lucrativas.

En 2014, Banco Popular ha puesto a disposición de su plantilla más de dos mil oportunidades de voluntariado, 27 de las cuales fueron promovidas directamente por el Banco y en las que participaron 296 empleados. Entre las oportunidades promovidas por el Grupo en 2014, destaca el Curso de Educación Financiera impartido por los empleados cuyo objetivo es formar a colectivos de baja bancarización, principalmente personas con discapacidad o en riesgo de exclusión, en temas genéricos de la actividad bancaria. La acción formativa se desarrolla en colaboración con entidades especializadas en discapacidad y son los voluntarios quienes elaboran el contenido de los cursos y los imparten a los beneficiarios.

Datos de *con tu ayuda*, el portal de voluntariado de Grupo Banco Popular - 2014



**PÁGINAS VISITADAS**  
**36.022**



**EXPERIENCIAS DE VOLUNTARIOS PUBLICADAS**  
**25**



**USUARIOS REGISTRADOS**  
**165**



**SUSCRIPCIONES AL BOLETÍN**  
**95**

**Popular**

**OPORTUNIDADES BPE**  
**27**

En 2014, se ha llevado a cabo el evento "Conoce con tu ayuda" para invitar al colectivo de jubilados a sumarse a *con tu ayuda*. El objetivo era dar a conocer el Programa de Voluntariado Corporativo a los compañeros que ya no están en activo, poniendo a su disposición la posibilidad de dedicar parte de su tiempo a impartir educación financiera a colectivos con baja bancarización y en riesgo de exclusión.

En la jornada participaron, miembros de la Alta Dirección, como muestra al apoyo que este programa tiene por parte del Banco, junto con empleados y exempleados que ya son participantes activos en actividades formativas de *con tu ayuda*. Numerosos participantes han decidido unirse al Programa de Voluntariado Corporativo, especialmente en materia de Educación Financiera, donde pueden poner en valor los años de experiencia acumulados en el Banco, trasladando sus conocimientos a colectivos que necesitan ampliar su cultura financiera.



## ÁNGEL RON PARTICIPA EN UNA JORNADA DE EDUCACIÓN FINANCIERA DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Junto a varios compañeros del Banco, Ángel Ron participó en una jornada de voluntariado en la Universidad Pontificia de Comillas, en la que impartieron clases de educación financiera a jóvenes con capacidades diferentes del Programa Demos.

Este programa, impulsado por la Fundación Síndrome de Down Madrid, tiene por objetivo la formación de personas con discapacidad intelectual como profesionales cualificados y así facilitarles su acceso al mercado laboral. Los voluntarios del Banco colaboraron activamente en esa formación, logrando que los alumnos del programa ampliasen sus conocimientos bancarios contribuyendo, de este modo, a mejorar su calidad de vida y conseguir una mayor autonomía.

La jornada fue clausurada por Ángel Ron, quién participó como un voluntario más explicando a los alumnos en la última clase de la jornada qué es un Banco y su funcionamiento. El Presidente destacó la importancia de la educación financiera en la sociedad y, en especial, en los colectivos de baja bancarización.



Durante 2014, también se han desarrollado diversas acciones de voluntariado en Banco Popular Portugal. Gran parte de las mismas han sido promovidas por la propia Entidad y otras en colaboración con diversas instituciones solidarias como GRACE o AMI.

Todas estas oportunidades de voluntariado se publican en el Programa de Voluntariado Corporativo do Banco Popular Portugal, cuyos empleados han participado activamente en iniciativas como la recogida de alimentos para los más necesitados o el mantenimiento del patrimonio natural en áreas protegidas del país. En estas acciones han participado 113 empleados y el número de beneficiarios ascendió a 1.650.

### 2.2.4. Otras formas de colaboración

Además de las ayudas económicas y de las actividades de voluntariado en las que participan sus profesionales, Banco Popular asiste a muchas entidades sin ánimo de lucro mediante la donación de recursos materiales para el mejor cumplimiento de sus fines.



#### Ayudas en especie

Donación de productos, material informático y mobiliario, así como la asistencia técnica para el desarrollo y mantenimiento de páginas web. Estas ayudas han supuesto 1,24 millones de euros, cantidad incluida en el importe de inversión social informado en el presente anexo.



#### Campañas

Participación de la Red de sucursales en las campañas de captación de fondos para la financiación de organizaciones del tercer sector.



#### [www.ayudaemergencias.org](http://www.ayudaemergencias.org)

Los particulares pueden realizar sus donativos mediante transferencia, sin gastos ni comisiones, a más de veinte organizaciones humanitarias.



#### Sensibilización

El Grupo Banco Popular cede gratuitamente espacios en sus canales de comunicación para la difusión de la labor que realizan diferentes entidades como Acción Contra el Hambre, Fundación Entreculturas y Cruz Roja, entre otras.

# ANEXO 3

# DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

El desempeño medioambiental de Banco Popular se lleva a cabo en línea con lo establecido en su política medioambiental y el Plan Director de RC *Horizonte 2020*, el cual establece dos dimensiones de actuación: interna y externa. Las actuaciones contempladas en la dimensión medioambiental interna tienen por objetivo reducir y gestionar la huella ambiental derivada de la actividad del Grupo. Por su parte, los asuntos contemplados dentro de la dimensión medioambiental externa tienen por finalidad mostrar el compromiso del Banco con la preservación del medio ambiente. A lo largo del presente capítulo se muestran los principales resultados alcanzados por las líneas de actuación definidas en ambas dimensiones.

Dimensión medioambiental del Plan Director de RC *Horizonte 2020*



El Comité de Medio Ambiente, que depende directamente del Consejo de Administración a través de su Comisión de Nombramientos, es el responsable de establecer anualmente los objetivos en esta área y de velar por su cumplimiento, ejerciendo una labor de dinamización y supervisión de la gestión ambiental de las actividades del Banco.



## PRIMER AÑO DE IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE ECOEFICIENCIA 2014-2020

En 2013, se aprobó la implantación del *Plan de Ecoeficiencia 2014-2020* conforme a los principios marcados en la política medioambiental del Grupo. El *Plan de Ecoeficiencia* tiene la misión de minimizar la huella ambiental de la Entidad mediante la reducción del consumo energético y la gestión óptima de los residuos, posicionando de este modo al Banco como empresa comprometida con su entorno.

En 2014, se activaron la totalidad de acciones previstas en el *Plan de Ecoeficiencia* para dicho ejercicio. Estas acciones se detallan en las tablas que se muestran a continuación junto a los objetivos previstos, el cumplimiento de los mismos y los ahorros conseguidos.

| ACTUACIÓN                       | OBJETIVO DE AHORRO (%) <sup>(1)</sup> |         | AHORRO RESPECTO AÑO ANTERIOR (%) | AHORRO DE RECURSOS   | AHORRO DE EMISIONES (Tn CO <sub>2</sub> ) |
|---------------------------------|---------------------------------------|---------|----------------------------------|----------------------|---|
|                                 | EN EL PERÍODO 2014-2020               | EN 2014 |                                  |                      |   |
| Electricidad                    | 6                                     | 1       | (17,2)                           | 6.142 Gj             | 182,36                                    |
| Papel                           | 6                                     | 1       | (12,2)                           | <sup>(2)</sup>       | 0,73                                      |
| Agua                            | 6                                     | 1       | (51,8)                           | 2.794 m <sup>3</sup> | -   |
| Emisiones directas e indirectas | 6                                     | 1       | (23,6)                           | -                    | 948,71                                    |

| ACTUACIÓN  | OBJETIVO DE AHORRO (%) <sup>(1)</sup> |         | VOLUMEN DE COMPRA EN PRODUCTOS Y SERVICIOS PRIORIZADOS CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD |                          | AHORRO DE EMISIONES (Tn CO <sub>2</sub> ) <sup>(4)</sup> |
|--|---------------------------------------|---------|--|--------------------------|--|
|  | EN EL PERÍODO 2014-2020               | EN 2014 | (%)  | IMPORTE (MILES DE EUROS) |  |
| Implantación de criterios de sostenibilidad en procesos de compra <sup>(3)</sup> | 20                                    | 6,7     | 3,5  | 18.282                   | 29.317   |

(1) El "objetivo en 2014" es el porcentaje de ahorro previsto en cada acción durante el año en curso.

El "objetivo en el periodo" es el porcentaje de ahorro previsto en cada acción durante la vigencia del *Plan de Ecoeficiencia: 2014-2020*.

(2) No se ha podido realizar una estimación de este concepto ya que las distintas variedades del papel - hojas, bobinas, sobres, etc. - impide su cálculo de manera homogénea.

(3) La implantación de estos criterios supone la adquisición de productos y servicios priorizados por criterios de sostenibilidad.

(4) Sólo se señalan las Tn CO<sub>2</sub> que se dejan de emitir por la adquisición en España de energía eléctrica de origen renovable, que supone el 100% del consumo.

La implantación de las acciones relativas a electricidad, papel, agua y emisiones durante el ejercicio 2014, ha supuesto una inversión de más de 565.000 euros y un ahorro de emisiones de 1.132 toneladas de CO<sub>2</sub>. El resto de acciones encuadradas dentro del *Plan de Ecoeficiencia* se seguirán implementando progresiva y modularmente entre 2015 y 2020, cumpliéndose, hasta el momento, con los plazos, inversiones y costes previstos para cada una de ellas.



### 3.1. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL INTERNA

El Plan Director de RC *Horizonte 2020* establece en su dimensión medioambiental interna las líneas de actuación a desarrollar con el fin de reducir el impacto ambiental de su actividad. En este sentido, durante 2014, la actuación del Banco se centró principalmente en tres áreas: el consumo de recursos, la gestión de residuos y las emisiones producidas.

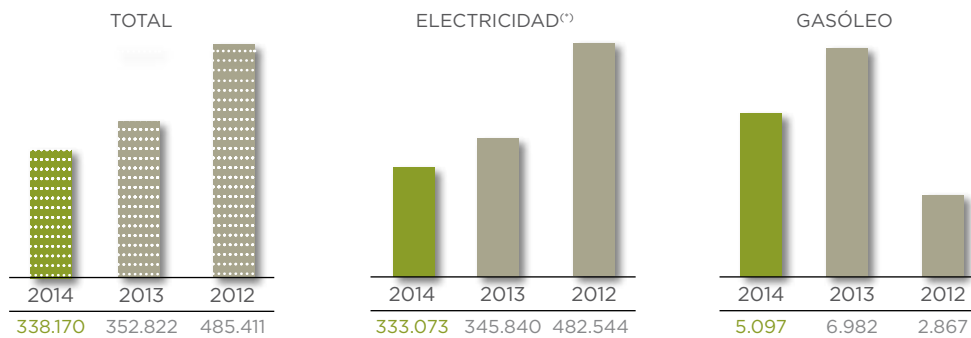
Para los cálculos que dan respuesta a los indicadores de este anexo, se toman en cuenta los datos referentes al consumo del alcance *empleados en España* (13.884) salvo para el consumo eléctrico que incluye también a los empleados de la entidad financiera Banco Popular Portugal (1.299). La suma de todos estos empleados (15.183) suponen el 97% de la plantilla definida para el alcance *empleados en el Grupo* (15.601).

#### Energía

La electricidad es la principal fuente de energía para el Banco, representando casi el 98% del total de su consumo interno. El 2% restante corresponde al gasóleo, cuya utilización se limita a situaciones de emergencia muy concretas, como la alimentación de equipos auxiliares de arranque. El reducido número de instalaciones que no tienen este cometido, dejarán de existir en los próximos años, ya que se prescindirá de ellas con la construcción de nuevas oficinas eficientes.

**4%**  
menos de energía consumida en 2014

Consumo energético interno (datos en GJ) - 2012/2014



(\*) Los datos de consumo eléctrico hacen referencia a España y Portugal.

La reducción en 2014 del consumo energético interno en un 4% se ha debido, entre otras, a las siguientes acciones:

- Edificios singulares.** En 2014, se ocuparon el 100% de los espacios habilitados en el Edificio Abelianas, utilizándose al completo, tanto las instalaciones comunes –salas de reuniones, comedores, etc-, como las destinadas a que los empleados desarrollen su actividad laboral diaria: puestos de trabajo. Los 1.700 trabajadores que en él desarrollan su actividad -200 más que en 2013- suponen el 12,2% de los empleados del Banco en España y han mejorado la calidad de sus puestos de trabajo disfrutando de un mayor confort y menor consumo energético. Además, el sistema de generación de energía propia instalado en el edificio ha supuesto la producción de 162 GJ.

El Edificio Abelianas consiguió en 2013 la certificación LEED Oro que le reconoce como una edificación sostenible que cumple con las medidas de eficiencia energética más innovadoras. Siguiendo con el compromiso de impulsar las edificaciones sostenibles del Grupo, la futura construcción en Madrid del Edificio Luca de Tena, que contará con el doble de capacidad que el Edificio Abelianas, sigue el proceso de certificación LEED Oro. Bajo el marco de esa normativa, en 2013, se procedió a la demolición de las antiguas construcciones existentes y en 2014 se ha comenzado a desarrollar las obras de construcción causando el menor impacto posible en el entorno y cumpliendo los plazos previstos. La inauguración de esa nueva sede está prevista para el año 2017.

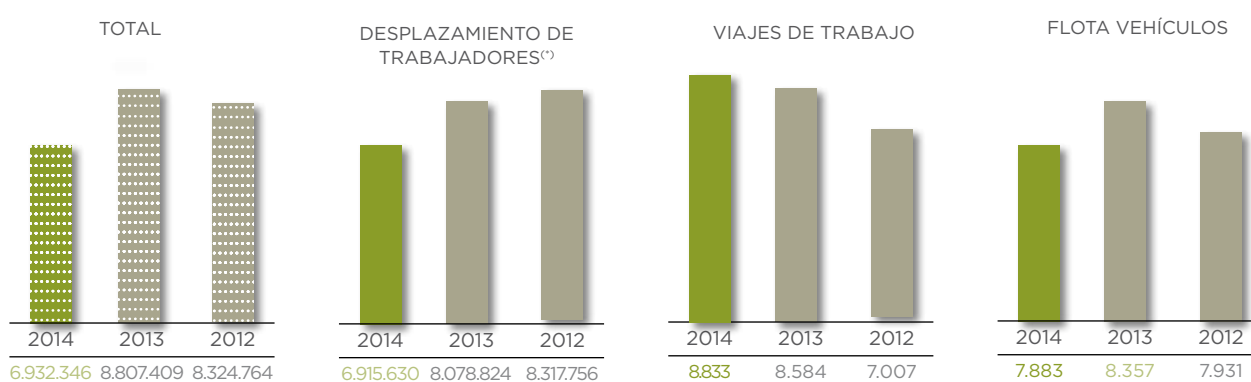


También se han desarrollado en la sede de Banco Popular Portugal varias iniciativas encaminadas a conseguir un menor consumo energético. Estas acciones han supuesto un ahorro de 372.905 Kw con respecto a 2013 -un 11% menos-, provocando que se dejaran de emitir 202 toneladas de CO<sub>2</sub>.

- **Sistemas de iluminación.** Los sistemas de iluminación LED ubicados en los distintos edificios singulares y oficinas del Banco, junto a la instalación de sistemas inmóticos han conseguido reducir el consumo eléctrico. Además, se han incorporado vinilos reflectantes o vidrios de baja radiación solar para mejorar la calidad de cada puesto de trabajo.
- **Equipamiento eficiente en oficinas.** Durante 2014, se han incorporado equipamientos en distintas sucursales y edificios singulares, que gestionan de manera más eficiente el consumo de energía. Así, se han instalado máquinas de refrigeración con una eficacia de intercambio del 60%.

En cuanto al consumo energético externo, aquel que se produce fuera del Banco y cuya energía no es contratada, proviene principalmente de los desplazamientos de empleados al centro de trabajo, a sus hogares o a reuniones. Dichos datos de consumo se presentan en el gráfico que sigue a continuación.

Consumo energético externo (datos en Gj) - 2012/2014



(\*) La metodología para este cálculo ha sido modificada para ajustarla lo más posible al consumo de la Entidad.

Las iniciativas en el área energética se completan con la apuesta decidida por la energía renovable ya que el 100% de la electricidad consumida en España es de origen renovable. La totalidad de los 292.016 Gj consumidos en España son adquiridos a un único operador que certifica su origen renovable, suponiendo una clara apuesta por la minimización de la huella ambiental del Banco. En el caso de Portugal, el 68% de la electricidad consumida proviene de fuentes energéticas renovables. En 2014, el total de la energía eléctrica consumida por Banco Popular Portugal alcanzó los 40.895 Gj.

**100%**  
de la electricidad consumida en España es de origen renovable

Intensidad del consumo energético interno y externo (datos en Gj/empleado) - 2012/2014

|                                      | 2014         | 2013         | 2012         |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Intensidad energética interna</b> |              |              |              |
| Electricidad (*)                     | 21,9         | 22,2         | 30,0         |
| Gasóleo                              | 0,4          | 0,4          | 0,2          |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>22,3</b>  | <b>22,6</b>  | <b>30,2</b>  |
| <b>Intensidad energética externa</b> |              |              |              |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>499,3</b> | <b>504,7</b> | <b>504,6</b> |

(\*) Los datos hacen referencia a España y Portugal.

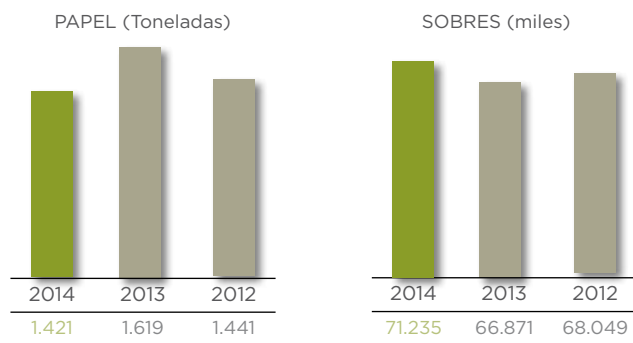
## Papel

Grupo Banco Popular pone en práctica distintas iniciativas en sus instalaciones de España con el fin de reducir el consumo de papel y cartón. En 2014, destacan las siguientes:

- **Consumo de papel.** En 2014, se consumieron 1.421 toneladas de papel, de las que el 81% era de origen reciclado con certificación Angel Azul.
- **Reducción del gramaje del papel consumido.** En 2014, el 100% del papel blanco consumido tenía un gramaje de 75gr, lo que ha supuesto una reducción en la tala de árboles del 8%.
- **Menor número de sobres enviados.** El ahorro en el envío de sobres durante 2014 se ha obtenido por dos vías diferentes:
  - Sobres enviados a clientes. La agrupación de comunicaciones enviadas a los clientes ha permitido el ahorro de más de 134 millones de sobres respecto a la comunicación no integrada que se realizaba en años anteriores.
  - Sobres multiusos. Por otro lado, la utilización de 669.400 sobres multiusos por los empleados en las comunicaciones entre las oficinas del Grupo ha supuesto un ahorro de 15 millones de sobres de un solo uso.
- **Impresión centralizada y sensibilización de empleados.** La implantación en varios edificios singulares de sistemas de impresión centralizada, que implican tener una sola impresora por zona de trabajo, ha supuesto también un menor consumo de papel durante 2014.
- **Compra responsable.** Se continúa con la priorización de criterios medioambientales en la compra de papel y cartón en sus distintos formatos:
  - Papel. El 100% del papel de fotocopiadora, reciclado y sobres adquiridos por el Banco, cuenta con certificación PEFC, FSC o ECF. Además, el 100% de los sobres comprados son “neutros en carbono” frente al 52% del año anterior.
  - Cartón. En este caso, también el material adquirido es 100% reciclado.
- **Reciclaje.** En 2014, la tasa de reciclaje alcanzó el 69%, lo que supone que se han reciclado 977 toneladas de papel. Esto implica una reducción en 12 puntos porcentuales respecto a 2013.

**17**  
millones de sobres  
ahorrados en 2014

Consumo de papel en Banco Popular - 2012/2014



## Emisiones

El total de emisiones directas e indirectas, en 2014, ascendió a 12.535 toneladas de CO<sub>2</sub>, reduciéndose en un 24% con respecto a 2013. Las acciones que han permitido este descenso son las siguientes:

- **Energía verde.** El compromiso de Banco Popular de consumir exclusivamente energía renovable le ha permitido reducir a cero las emisiones derivadas del consumo eléctrico en España, evitando la emisión a la atmósfera de 26.768 toneladas de CO<sub>2</sub>. Por otra parte, el 68% del consumo eléctrico en Portugal proviene, igualmente, de fuentes renovables. Este hecho ha provocado que se hayan dejado de emitir otras 2.549 toneladas de CO<sub>2</sub>. Estas acciones han supuesto que ambas Entidades hayan dejado de emitir 29.317 toneladas de CO<sub>2</sub>.
- **Desplazamientos de empleados.** El Banco promueve varias acciones que evitan las emisiones de CO<sub>2</sub>:

  - Uso de multiconferencias. Gracias a su uso, se dejaron de realizar numerosos desplazamientos en automóvil, tren o avión, logrando un ahorro de 260 toneladas de CO<sub>2</sub>.
  - *Car sharing.* Programa disponible en el Edificio Abelias mediante el cual los empleados del edificio comparten coche para sus desplazamientos al y desde el centro de trabajo. Este sistema ha supuesto que se dejen de emitir 8 toneladas de CO<sub>2</sub>.
- **Consumo de papel.** La utilización de papel reciclado, junto con la reducción del consumo de papel, conlleva un ahorro de 4 toneladas de CO<sub>2</sub> mientras que la integración de documentos en un único sobre supone otras 5 toneladas adicionales. Además, con la utilización de los sobres neutros de carbono se han compensado 252 toneladas de CO<sub>2</sub>.
- **Compensación.** La compensación en 2014 de las 948 toneladas de emisiones directas en España permite que Banco Popular sea neutro en los dos principales niveles de emisión (Alcance 1 y 2), consiguiendo la etiqueta CeroCO<sub>2</sub> para el Alcance 1 tal y como se detalla al final de este anexo.

**24%**  
menos de emisiones  
de CO<sub>2</sub>

### Emisiones directas e indirectas de CO<sub>2</sub> generadas - 2012/2014

| EMISIONES    | ALCANCE   | CONCEPTO                                   | TONELADAS DE CO <sub>2</sub> |               |               |
|--------------|-----------|--|------------------------------|---------------|---------------|
|              |           |  | 2014                         | 2013          | 2012          |
| Directas     | Alcance 1 | Gasóleo <sup>(1)</sup>                     | 374                          | 513           | 211           |
|              |           | Flota vehículos BPE                        | 574                          | 610           | 577           |
|              |           | Total Emisiones Directas                   | 948                          | 1.123         | 788           |
| Indirectas   | Alcance 2 | Electricidad <sup>(2)</sup>                | 1.200                        | 3.307         | 14.012        |
|              | Alcance 3 | Desplazamiento trabajadores <sup>(3)</sup> | 9.741                        | 11.365        | 11.702        |
|              |           | Viajes de trabajo (avión y tren)           | 647                          | 623           | 511           |
|              |           | Total Emisiones Indirectas                 | 11.588                       | 15.295        | 26.225        |
| <b>TOTAL</b> |           |  | <b>12.536</b>                | <b>16.418</b> | <b>27.013</b> |

(1) En 2014, el dato corresponde a España ya que sólo se ha podido realizar la extracción de la información para esta región. En los años 2012 y 2013 los datos hacían referencia a España y Portugal.

(2) Las 1.200 toneladas de CO<sub>2</sub> emitidas por consumo de electricidad, corresponden en su totalidad a Banco Popular Portugal puesto que Banco Popular Español consume exclusivamente electricidad de origen renovable.

(3) En 2014, el dato corresponde a España ya que sólo se ha podido realizar la extracción de la información para esta región. En los años 2012 y 2013 los datos hacían referencia a España, Portugal y Estados Unidos.

### Intensidad de las emisiones directas e indirectas de CO<sub>2</sub> generadas - 2012/2014

| EMISIONES    | ALCANCE   | TONELADAS DE CO <sub>2</sub> /EMPLEADO |             |             |
|--------------|-----------|--|-------------|-------------|
|              |           | 2014                                   | 2013        | 2012        |
| Directas     | Alcance 1 | 0,07                                   | 0,08        | 0,05        |
| Indirectas   | Alcance 2 | 0,09                                   | 0,20        | 0,87        |
|              | Alcance 3 | 0,75                                   | 0,76        | 0,74        |
| <b>TOTAL</b> |           | <b>0,91</b>                            | <b>1,04</b> | <b>1,67</b> |

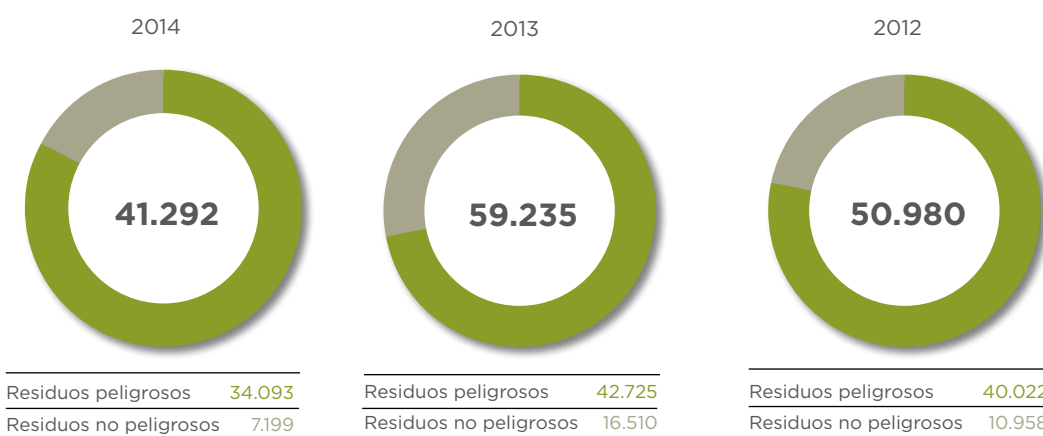
## Otros

Otras iniciativas de menor escala, pero asimismo de interés por su impacto medioambiental, son las que se detallan a continuación:

- **Agua.** El consumo de agua en España ha sido de 128.248 m<sup>3</sup> mientras que en Portugal fue de 14.305 m<sup>3</sup>. En total se han consumido 142.553 m<sup>3</sup>, un 46% menos que en 2013 debido a que la metodología de cálculo ha sido modificada ajustándola lo máximo posible al consumo de agua de la Entidad.
- **Tóners.** Se han consumido 21.843 tóners, de los cuales el 70% son remanufacturados, siguiendo con la política de máximo consumo posible de cartuchos reutilizados.
- **Plásticos.** Los plásticos utilizados son, fundamentalmente, los derivados del uso de transporte de fondos, documentación y encartuchado de monedas. El 49% de las bolsas de plástico es oxobiodegradable / fotodegradable.
- **Residuos.** En total, se han gestionado 41.292 kg de residuos habiendo realizado la correcta gestión de todos ellos. La inversión destinada a todos estos procesos de reciclaje ascendió a más de 61.000 euros.

En Banco Popular Portugal, la destrucción de residuos sólidos -papel, cartón, consumibles, etc- se realiza por empresas certificadas para este propósito, generando el menor impacto posible en el medio ambiente. En 2014, se destruyó y recicló el 100% de estos residuos.

Residuos gestionados en Banco Popular (Kg) - 2012/2014



## 3.2. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL EXTERNA

### 3.2.1. Formación y sensibilización

Con las actuaciones de formación y sensibilización medioambiental, Banco Popular busca implicar a todo el personal en el uso de prácticas orientadas al desarrollo sostenible de su actividad diaria. Para ello se utilizan la Intranet, el boletín *Canal Popular* y el portal *con tu ayuda*. Entre las iniciativas llevadas a cabo en 2014, destacan:

- **Difusión y fomento de iniciativas sostenibles entre los empleados.** Entre estas iniciativas cabe señalar el reciclado de tapones entre empleados del Grupo. En total, se han recogido más de 2 toneladas de tapones desde el inicio de la campaña en España y 1 tonelada en Portugal. También se han difundido otro tipo de iniciativas medioambientales a través del Programa de Voluntariado Corporativo *con tu ayuda* como el Día Mundial del Agua.
- **Apagado de la iluminación de los edificios del Banco más representativos.** Como en años anteriores, esta acción se llevó a cabo con motivo de La Hora del Planeta de WWF 2014.
- **Sensibilización medioambiental a proveedores.** En el marco del Sistema de Homologación de Proveedores, durante 2014, se ha requerido a la totalidad de los nuevos proveedores, información medioambiental sobre su actividad, siendo cumplimentada por el 100%. Asimismo, durante 2014, el 69% del volumen de compras procedió de proveedores significativos que han cumplimentado esta información medioambiental.

## SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL PARA EMPLEADOS

Una de las acciones previstas en el *Plan de Ecoeficiencia* del Grupo es la sensibilización en materia medioambiental de sus empleados. Por ese motivo, se ha desarrollado un curso, denominado “El reto de Baldomero”, que consta de cuatro cápsulas formativas en las que, a través de un empleado imaginario de Banco Popular, se pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

- Sensibilizar sobre el impacto que las acciones individuales, conscientes o no, de los empleados tienen sobre el medio ambiente.
- Recomendar hábitos de comportamiento adecuados para anular ese impacto mediante el reciclado de residuos, el ahorro del consumo eléctrico, papel y agua, así como la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Concienciar de que la modificación de determinados hábitos es tarea de cada empleado y que, conjuntamente, se puede conseguir que el Banco sea más ecoeficiente.
- Informar sobre las acciones que desde el Grupo se están desarrollando a través del *Plan de Ecoeficiencia*.



En diciembre de 2014, se ha lanzado la primera cápsula de las cuatro que consta el curso y ha sido visitada por 109 empleados. Las tres cápsulas restantes se publicarán a lo largo de 2015. El contenido didáctico de cada una de ellas está compuesto por un vídeo formativo, textos específicos para cada materia y un test de 10 preguntas para evaluar los conocimientos de los empleados tras la visualización de la cápsula.

### 3.2.2. Iniciativas medioambientales

Banco Popular colabora con agencias y organismos referentes que evalúan y valoran la actividad del Banco en aspectos medioambientales. A modo de ejemplo, destaca que el Banco es entidad signataria del CDP, *Carbon Disclosure Project*.

## BANCO POPULAR COMPENSA, POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO, EL 100% DE SUS EMISIONES DIRECTAS DE CO<sub>2</sub> EN ESPAÑA

En 2013, Banco Popular fue la primera entidad del IBEX 35 en compensar el 100% de sus emisiones directas de CO<sub>2</sub> en España, constituyéndose de este modo en entidad neutra en emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas del alcance 1 y 2. En 2014, fruto de su continuado compromiso con el medio ambiente, vuelve a hacer efectivos estos dos logros: por un lado, la totalidad de la electricidad adquirida y consumida en España ha procedido de fuentes renovables y, por otro, Banco Popular ha compensado el 100% de sus emisiones directas de CO<sub>2</sub> en el territorio nacional.

Esta compensación de emisiones se ha realizado contribuyendo al proyecto de Reforestación Comunitaria en Limmay, Nicaragua, cuyo objetivo es combatir la deforestación causada por el cambio climático mediante la implementación de sistemas agroforestales que contribuyan al fortalecimiento de la economía de la región. De este modo, Banco Popular ha obtenido por segundo año consecutivo la etiqueta CeroCO<sub>2</sub> promovida por la Fundación Ecología y Desarrollo.

# ANEXO 4

## TABLAS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

A continuación, se detallan las páginas del Informe en las que se dan respuesta a los contenidos básicos generales, enfoques de gestión e indicadores de desempeño establecidos por GRI en su guía G4. En caso de falta u omisión de información se explica la razón de la misma en el apartado de “Notas”.

Por otro lado, tal y como se menciona en el apartado 6.3. Integración del principio de materialidad según GRI G4, el Grupo ha llevado a cabo un análisis de materialidad por el que se relacionan los aspectos materiales con la información específica sobre los enfoques de gestión. En este sentido, todos los indicadores que se presentan a continuación se han considerado materiales a excepción de los identificados con la siguiente nota (\*). No obstante, se publica información relacionada con estos aspectos no materiales según GRI G4 por considerarse relevante para sus grupos de interés o para explicar el desempeño de la Entidad.



### BANCO POPULAR ELABORA SU INFORME INTEGRADO EN BASE A LA OPCIÓN “CONFORMIDAD EXHAUSTIVA” DE GRI G4

Un año más, Banco Popular ha elaborado su Informe Integrado conforme a las directrices marcadas en la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI*, en su nueva versión G4, así como los criterios indicados en el suplemento financiero.

La verificación llevada a cabo por la firma independiente PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., constata que el Informe se ha elaborado en base a la opción “de conformidad EXHAUSTIVA” siguiendo la guía GRI G4 y el suplemento sectorial de servicios financieros. Dicha verificación indica que Banco Popular en su Informe Integrado incluye los elementos fundamentales de una memoria de Responsabilidad Corporativa y, además, describe su desempeño de manera pormenorizada cubriendo todos los indicadores relacionados con los aspectos materiales.



| CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES           |   | PÁGINA         | OMISIONES | V. EXTERNA  |
|--|---|----------------|-----------|-------------|
| <b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>           |   |                |           |             |
| G4-1                                   | Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordarla.  | 7              | -         | Sí, 152-153 |
| G4-2                                   | Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.  | 12-13          | -         | Sí, 152-153 |
| <b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>       |   |                |           |             |
| G4-3                                   | Nombre de la organización.  | 78             | -         | Sí, 152-153 |
| G4-4                                   | Marcas, productos y servicios más importantes.  | 15-16, 102-103 | -         | Sí, 152-153 |
| G4-5                                   | Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.  | IA (9)         | -         | Sí, 152-153 |
| G4-6                                   | Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.   | 10-11, 15      | -         | Sí, 152-153 |
| G4-7                                   | Describa la naturaleza del régimen de la propiedad y su forma jurídica.   | 15, 78         | -         | Sí, 152-153 |
| G4-8                                   | Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).   | 10-11, 15      | -         | Sí, 152-153 |
| G4-9                                   | Determine el tamaño de la organización.   | 8-11, 15-17    | -         | Sí, 152-153 |
| G4-10                                  | a) Número de empleados por contrato laboral y sexo.<br>b) Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.<br>c) Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo.<br>d) Tamaño de la plantilla por región y sexo.<br>e) Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.<br>f) Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola). | 111-112        | -         | Sí, 152-153 |
| G4-11                                  | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.   | 124            | -         | Sí, 152-153 |
| G4-12                                  | Describa la cadena de suministro de la organización.  | 106-109        | -         | Sí, 152-153 |
| G4-13                                  | Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.   | 78, 106-109    | -         | Sí, 152-153 |
| G4-14                                  | Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.  | 100            | -         | Sí, 152-153 |
| G4-15                                  | Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.  | 54-55, 72      | -         | Sí, 152-153 |
| G4-16                                  | Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.  | 54-55, 72      | -         | Sí, 152-153 |
| <b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b> |   |                |           |             |
| G4-17                                  | a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.<br>b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.  | 16             | -         | Sí, 152-153 |
| G4-18                                  | a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.<br>b) Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.   | 58-59          | -         | Sí, 152-153 |
| G4-19                                  | Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.   | 80-81          | -         | Sí, 152-153 |
| G4-20                                  | Indique la Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.  | 80-81          | -         | Sí, 152-153 |
| G4-21                                  | Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.  | 80-81          | -         | Sí, 152-153 |
| G4-22                                  | Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.  | 78-79          | -         | Sí, 152-153 |
| G4-23                                  | Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.   | 78-79          | -         | Sí, 152-153 |

| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |   | PÁGINA                  | OMISIONES | V. EXTERNA  |
|--|---|-------------------------|-----------|-------------|
| G4-24                                  | Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.  | 54-55                   | -         | Sí, 152-153 |
| G4-25                                  | Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.   | 54-55                   | -         | Sí, 152-153 |
| G4-26                                  | Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés, interés; por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.   | 54-55                   | -         | Sí, 152-153 |
| G4-27                                  | Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.   | 54-55                   | -         | Sí, 152-153 |
| PERFIL DE LA MEMORIA                   |   |                         |           |             |
| G4-28                                  | Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).  | 78                      | -         | Sí, 152-153 |
| G4-29                                  | Fecha de la última memoria (si procede).  | 78                      | -         | Sí, 152-153 |
| G4-30                                  | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).  | 78                      | -         | Sí, 152-153 |
| G4-31                                  | Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.  | 154                     | -         | Sí, 152-153 |
| G4-32                                  | a) Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.<br>b) Facilite el Índice de GRI de la opción elegida.<br>c) Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.   | 142-153                 | -         | Sí, 152-153 |
| G4-33                                  | a) Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.<br>b) Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.<br>c) Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.<br>d) Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.   | 78                      | -         | Sí, 152-153 |
| GOBIERNO                               |   |                         |           |             |
| G4-34                                  | Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.  | 30-32                   | -         | Sí, 152-153 |
| G4-35                                  | Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.   | 30-32                   | -         | Sí, 152-153 |
| G4-36                                  | Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.   | 134                     | -         | Sí, 152-153 |
| G4-37                                  | Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.  | 54-55                   | -         | Sí, 152-153 |
| G4-38                                  | Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.   | 30-32                   | -         | Sí, 152-153 |
| G4-39                                  | Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.  | 35, IA (21, 164)        | -         | Sí, 152-153 |
| G4-40                                  | Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.  | 31                      | -         | Sí, 152-153 |
| G4-41                                  | Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas.  | 39                      | -         | Sí, 152-153 |
| G4-42                                  | Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.  | 15-16, 51, 127, 134-135 | -         | Sí, 152-153 |
| G4-43                                  | Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.  | 34                      | -         | Sí, 152-153 |
| G4-44                                  | a) Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.<br>b) Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas. | IA (162-163)            | -         | Sí, 152-153 |
| G4-45                                  | a) Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.<br>b) Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.  | IA (183-190)            | -         | Sí, 152-153 |



| GOBIERNO           |  | PÁGINA                 | OMISIONES | V. EXTERNA  |
|--------------------|--|------------------------|-----------|-------------|
| G4-46              | Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.   | 134, IA (187, 190-193) | -         | Sí, 152-153 |
| G4-47              | Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económica, ambiental y social.   | 58-63, IA (182)        | -         | Sí, 152-153 |
| G4-48              | Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.  | 78                     | -         | Sí, 152-153 |
| G4-49              | Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.   | 17-18                  | -         | Sí, 152-153 |
| G4-50              | Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.  | 54-55                  | -         | Sí, 152-153 |
| G4-51              | a) Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.<br>b) Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.  | 34, IA (160)           | -         | Sí, 152-153 |
| G4-52              | Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si éstos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.  | 34, IA (160)           | -         | Sí, 152-153 |
| G4-53              | Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.  | 54-55                  | -         | Sí, 152-153 |
| G4-54              | Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.   | -                      | (a)       | Sí, 152-153 |
| G4-55              | Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente. | -                      | (a)       | Sí, 152-153 |
| ÉTICA E INTEGRIDAD |  |                        |           |             |
| G4-56              | Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.   | 14                     | -         | Sí, 152-153 |
| G4-57              | Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.  | 64                     | -         | Sí, 152-153 |
| G4-58              | Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.   | 64, 96                 | -         | Sí, 152-153 |

| CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS                                     |   |                          |           |             |
|--|---|--------------------------|-----------|-------------|
| INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO |   | PÁGINA                   | OMISIONES | V. EXTERNA  |
| <b>DIMENSIÓN DEL IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>              |   |                          |           |             |
| <b>LISTA DE PRODUCTOS</b>  |   |                          |           |             |
| DMA-G4   | Políticas con aspectos ambientales y sociales específicos aplicadas a líneas de negocio (FS1).  | 127-128                  | -         | Sí, 152-153 |
| DMA-G4   | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio (FS2).  | 134-135                  | -         | Sí, 152-153 |
| DMA-G4   | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio (FS2).  | 100                      | -         | Sí, 152-153 |
| DMA-G4   | Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones (FS3).             | 100                      | -         | Sí, 152-153 |
| DMA-G4   | Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio (FS4).    | 121-122, 140             | -         | Sí, 152-153 |
| DMA-G4   | Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales (FS5).                          | 86, 138-141              | -         | Sí, 152-153 |
| FS6  | Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.                                | 49-50, 84-85, 1A (68-75) | -         | Sí, 152-153 |
| FS7  | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.             | 86, 90, 101-102          | -         | Sí, 152-153 |
| FS8  | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.     | 104                      | -         | Sí, 152-153 |
| <b>AUDITORÍA</b>   |   |                          |           |             |
| DMA-G4   | Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos (FS9).         | -                        | (b)       | Sí, 152-153 |
| <b>PROPIEDAD ACTIVA</b>  |   |                          |           |             |
| FS10   | Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad, con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.             | 102, 104                 | -         | Sí, 152-153 |
| FS11   | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.   | 101, 104                 | -         | Sí, 152-153 |
| DMA-G4   | Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto (FS12). | 134                      | -         | Sí, 152-153 |
| <b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>                         |   |                          |           |             |
| DMA-G4   | Políticas de comercialización justa de productos y servicios financieros (FS15).  | 84-85                    | -         | Sí, 152-153 |
| DMA-G4   | Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios (FS16).  | 104-105                  | -         | Sí, 152-153 |
| <b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>   |   |                          |           |             |
| <b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>   |   |                          |           |             |
| DMA-G4   | Desempeño económico   | 51-53                    | -         | Sí, 152-153 |
| G4-EC1   | Valor económico directo generado y distribuido.   | 51                       | -         | Sí, 152-153 |
| G4-EC2   | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.   | 104                      | -         | Sí, 152-153 |
| G4-EC3   | Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.   | 101, 119                 | -         | Sí, 152-153 |
| G4-EC4   | Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.   | 121                      | -         | Sí, 152-153 |
| <b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>                                     |   |                          |           |             |
| DMA-G4   | Presencia en el mercado   | 10-11, 15-16, 51-53      | -         | Sí, 152-153 |
| G4-EC5   | Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.                                   | 118                      | -         | Sí, 152-153 |
| G4-EC6   | Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.  | 114                      | -         | Sí, 152-153 |
| <b>CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS</b>                         |   |                          |           |             |
| DMA-G4   | Consecuencias económicas indirectas   | 52-53                    | -         | Sí, 152-153 |
| G4-EC7   | Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.  | 86, 127-131              | -         | Sí, 152-153 |
| G4-EC8   | Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.  | 51-53, 104               | -         | Sí, 152-153 |

| PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN |  |          |     |             |
|--------------------------|--|----------|-----|-------------|
| DMA-G4                   | Prácticas de adquisición   | 107      | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EC9                   | Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.  | 106      | -   | Sí, 152-153 |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL      |  |          |     |             |
| MATERIALES               |  |          |     |             |
| DMA-G4                   | Materiales   | 136-138  | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN1                   | Materiales por peso o volumen.   | 138-140  | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN2                   | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.   | 138-140  | -   | Sí, 152-153 |
| ENERGÍA                  |  |          |     |             |
| DMA-G4                   | Energía  | 135-137  | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN3                   | Consumo energético interno.  | 136      | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN4                   | Consumo energético externo.  | 137      | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN5                   | Intensidad energética.   | 137      | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN6                   | Reducción del consumo energético.  | 136-137  | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN7                   | Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.  | 136-137  | -   | Sí, 152-153 |
| AGUA                     |  |          |     |             |
| DMA-G4                   | Agua   | 140      | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN8                   | Captación total de agua según la fuente.   | 140      | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN9                   | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.  | -        | (c) | Sí, 152-153 |
| G4-EN10                  | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.  | -        | (c) | Sí, 152-153 |
| BIODIVERSIDAD            |  |          |     |             |
| DMA-G4                   | Biodiversidad  | -        | (*) | Sí, 152-153 |
| G4-EN11                  | Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.   | -        | (*) | Sí, 152-153 |
| G4-EN12                  | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios. | -        | (*) | Sí, 152-153 |
| G4-EN13                  | Hábitats protegidos o restaurados.   | -        | (*) | Sí, 152-153 |
| G4-EN14                  | Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.     | -        | (*) | Sí, 152-153 |
| EMISIONES                |  |          |     |             |
| DMA-G4                   | Emisiones  | 135, 139 | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN15                  | Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).   | 139      | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN16                  | Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).  | 139      | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN17                  | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).   | 139      | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN18                  | Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.  | 139      | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN19                  | Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.   | 139      | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN20                  | Emisiones de sustancias que agotan el ozono.   | -        | (d) | Sí, 152-153 |
| G4-EN21                  | NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.  | -        | (d) | Sí, 152-153 |
| EFLUENTES Y RESIDUOS     |  |          |     |             |
| DMA-G4                   | Efluentes y residuos   | 140      | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN22                  | Vertido total de aguas, según su calidad y destino.  | -        | (c) | Sí, 152-153 |
| G4-EN23                  | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.  | 140      | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN24                  | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.  | -        | (e) | Sí, 152-153 |
| G4-EN25                  | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.  | -        | (e) | Sí, 152-153 |
| G4-EN26                  | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.                   | -        | (e) | Sí, 152-153 |

| PRODUCTOS Y SERVICIOS                            |   |               |     |             |
|--|---|---------------|-----|-------------|
| DMA-G4   | Productos y servicios   | 104, 135, 141 | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN27  | Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.  | 136-140       | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN28  | Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.   | -             | (e) | Sí, 152-153 |
| CUMPLIMIENTO REGULATORIO                         |   |               |     |             |
| DMA-G4   | Cumplimiento regulatorio  | 134           | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN29  | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.   | 134           | -   | Sí, 152-153 |
| TRANSPORTE                                       |   |               |     |             |
| DMA-G4   | Transporte  | 139           | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN30  | 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.  | 139           |     | Sí, 152-153 |
| GENERAL  |   |               |     |             |
| DMA-G4   | General   | 135           | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN31  | Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.   | 104, 141      | -   | Sí, 152-153 |
| EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES          |   |               |     |             |
| DMA-G4   | Evaluación ambiental de los proveedores   | 107           | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN32  | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.   | 140           | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN33  | Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.  | -             | (f) | Sí, 152-153 |
| MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL              |   |               |     |             |
| DMA-G4   | Mecanismos de reclamación ambiental   | 96            | -   | Sí, 152-153 |
| G4-EN34  | Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.   | 134           | -   | Sí, 152-153 |
| DIMENSIÓN SOCIAL                                 |   |               |     |             |
| PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO              |   |               |     |             |
| EMPLEO   |   |               |     |             |
| DMA-G4   | Empleo  | 111-113       | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA1   | Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.  | 112           | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA2   | Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.                                       | 119           | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA3   | Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.  | 126           | -   | Sí, 152-153 |
| RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN |   |               |     |             |
| DMA-G4   | Relaciones entre los trabajadores y la dirección  | 123-124       | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA4   | Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.  | 124           | -   | Sí, 152-153 |
| SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO                  |   |               |     |             |
| DMA-G4   | Salud y seguridad en el trabajo   | 125           | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA5   | Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. | 124           | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA6   | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.   | 126           | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA7   | Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.  | 125           | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA8   | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.   | 124           | -   | Sí, 152-153 |
| CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN                         |   |               |     |             |
| DMA-G4   | Capacitación y educación  | 121-122       | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA9   | Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.  | 121           | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA10  | Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.   | 121-123       | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA11  | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.  | 115           | -   | Sí, 152-153 |

| DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES                   |   |         |     |             |
|--|---|---------|-----|-------------|
| DMA-G4   | Diversidad e igualdad de oportunidades  | 115-117 | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA12  | Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.   | 32, 116 | -   | Sí, 152-153 |
| IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES          |   |         |     |             |
| DMA-G4   | Igualdad de retribución entre mujeres y hombres   | 118     | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA13  | Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.   | 118     | -   | Sí, 152-153 |
| EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES |   |         |     |             |
| DMA-G4   | Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores  | 107-108 | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA14  | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.   | 107     | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA15  | Impactos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.  | -       | (f) | Sí, 152-153 |
| MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES  |   |         |     |             |
| DMA-G4   | Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales   | 41-42   | -   | Sí, 152-153 |
| G4-LA16  | Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.   | 42, 96  | -   | Sí, 152-153 |
| DERECHOS HUMANOS   |   |         |     |             |
| INVERSIÓN  |   |         |     |             |
| DMA-G4   | Inversión   | 100     | -   | Sí, 152-153 |
| G4-HR1   | Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.                                  | 100     | -   | Sí, 152-153 |
| G4-HR2   | Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.     | 122     | -   | Sí, 152-153 |
| NO DISCRIMINACIÓN  |   |         |     |             |
| DMA-G4   | No discriminación   | 115-116 | -   | Sí, 152-153 |
| G4-HR3   | Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.  | 111     | -   | Sí, 152-153 |
| LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA           |   |         |     |             |
| DMA-G4   | Libertad de asociación y negociación colectiva  | 124     | -   | Sí, 152-153 |
| G4-HR4   | Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos. | 124     | -   | Sí, 152-153 |
| TRABAJO INFANTIL   |   |         |     |             |
| DMA-G4   | Trabajo infantil  | -       | (*) | Sí, 152-153 |
| G4-HR5   | Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.                                  | -       | (*) | Sí, 152-153 |
| TRABAJO FORZOSO  |   |         |     |             |
| DMA-G4   | Trabajo forzoso   | -       | (*) | Sí, 152-153 |
| G4-HR6   | Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.          | -       | (*) | Sí, 152-153 |
| MEDIDAS DE SEGURIDAD                                     |   |         |     |             |
| DMA-G4   | Medidas de seguridad  | -       | (*) | Sí, 152-153 |
| G4-HR7   | Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.                         | -       | (*) | Sí, 152-153 |
| DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA                        |   |         |     |             |
| DMA-G4   | Derechos de la población indígena   | -       | (*) | Sí, 152-153 |
| G4-HR8   | Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.  | -       | (*) | Sí, 152-153 |
| EVALUACIÓN   |   |         |     |             |
| DMA-G4   | Evaluación  | 105     | -   | Sí, 152-153 |
| G4-HR9   | Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.   | 105     | -   | Sí, 152-153 |

| EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS |  |                  |     |             |
|--|--|------------------|-----|-------------|
| DMA-G4   | Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos   | 107              | -   | Sí, 152-153 |
| G4-HR10  | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.                               | 107              | -   | Sí, 152-153 |
| G4-HR11  | Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.    | -                | (f) | Sí, 152-153 |
| MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS     |  |                  |     |             |
| DMA-G4   | Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos   | 41-42            | -   | Sí, 152-153 |
| G4-HR12  | Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.     | 97               | -   | Sí, 152-153 |
| SOCIEDAD   |  |                  |     |             |
| COMUNIDADES LOCALES  |  |                  |     |             |
| DMA-G4   | Comunidades locales  | 51, 92-93, 127   | -   | Sí, 152-153 |
| G4-SO1   | Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. | 127-128, 130-131 | -   | Sí, 152-153 |
| G4-SO2   | Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.                             | 92-93, 128       | -   | Sí, 152-153 |
| FS13   | Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.   | 70, 92           | -   | Sí, 152-153 |
| FS14   | Iniciativas para mejorar el acceso a personas con minusvalías o impedimentos.  | 93-94            | -   | Sí, 152-153 |
| LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN                                   |  |                  |     |             |
| DMA-G4   | Lucha contra la Corrupción   | 39, 43           | -   | Sí, 152-153 |
| G4-SO3   | Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.  | 43               | -   | Sí, 152-153 |
| G4-SO4   | Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.   | 40-41, 122       | -   | Sí, 152-153 |
| G4-SO5   | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.   | 41               | -   | Sí, 152-153 |
| POLÍTICA PÚBLICA   |  |                  |     |             |
| DMA-G4   | Política pública   | 90               | -   | Sí, 152-153 |
| G4-SO6   | Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.  | 90               | -   | Sí, 152-153 |
| PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL                             |  |                  |     |             |
| DMA-G4   | Prácticas de competencia desleal   | 39, 43           | -   | Sí, 152-153 |
| G4-SO7   | Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.              | 43               | -   | Sí, 152-153 |
| CUMPLIMIENTO   |  |                  |     |             |
| DMA-G4   | Cumplimiento   | 41-42            | -   | Sí, 152-153 |
| G4-SO8   | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.      | 43               | -   | Sí, 152-153 |
| EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES       |  |                  |     |             |
| DMA-G4   | Evaluación de la repercusión social de los proveedores   | 107              | -   | Sí, 152-153 |
| G4-SO9   | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.                         | 107              | -   | Sí, 152-153 |
| G4-SO10  | Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.                           | -                | (f) | Sí, 152-153 |
| MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL                 |  |                  |     |             |
| DMA-G4   | Mecanismos de reclamación por impacto social   | 96               | -   | Sí, 152-153 |
| G4-SO11  | Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.    | 96               | (g) | Sí, 152-153 |

| RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS         |  |        |   |             |
|---|--|--------|---|-------------|
| SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES       |  |        |   |             |
| DMA-G4                                  | Salud y seguridad de los clientes  | 84-85  | - | Sí, 152-153 |
| G4-PR1                                  | Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.   | 85, 97 | - | Sí, 152-153 |
| G4-PR2                                  | Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa 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, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | 85     | - | Sí, 152-153 |
| ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS |  |        |   |             |
| DMA-G4                                  | Etiquetado de los productos y servicios  | 97     | - | Sí, 152-153 |
| G4-PR3                                  | Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.                    | 97     | - | Sí, 152-153 |
| G4-PR4                                  | Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.   | 97     | - | Sí, 152-153 |
| G4-PR5                                  | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.  | 95-96  | - | Sí, 152-153 |
| COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA         |  |        |   |             |
| DMA-G4                                  | Comunicaciones de Mercadotecnia  | 97     | - | Sí, 152-153 |
| G4-PR6                                  | Venta de productos prohibidos o en litigio.  | 103    | - | Sí, 152-153 |
| G4-PR7                                  | Número de casos de incumplimiento de la normativas o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.  | 66     | - | Sí, 152-153 |
| PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES              |  |        |   |             |
| DMA-G4                                  | Privacidad de los clientes   | 98     | - | Sí, 152-153 |
| G4-PR8                                  | Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.  | 98     | - | Sí, 152-153 |
| CUMPLIMIENTO REGULATORIO                |  |        |   |             |
| DMA-G4                                  | Cumplimiento regulatorio   | 98     | - | Sí, 152-153 |
| G4-PR9                                  | Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.  | 97-98  | - | Sí, 152-153 |

## NOTAS

(\*) No aplica - Información relacionada con aspecto considerado no material para la organización.

(a) No disponible actualmente - La información no está disponible por imposibilidad técnica en el momento de publicación del presente informe. El Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos oportunos para facilitar su publicación en el futuro.

(b) No disponible actualmente - La información no está disponible y el Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos para la evaluación de estos riesgos y las correspondientes auditorías.

(c) No aplica - El Grupo tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que tanto el agua captada como la vertida se hace a través de la red urbana.

(d) No aplica - El Grupo no emite sustancias destructoras de la capa de ozono, incluidas en los anexos correspondientes del Protocolo de Montreal.

(e) No aplica - La información carece de relevancia dada la actividad financiera del Grupo.

(f) No disponible actualmente - La información no está disponible y el Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos internos para la evaluación de estos impactos y, en su caso, las medidas oportunas al respecto.

(g) Restricciones de confidencialidad - Parte de la información cualitativa relacionada con las partes denunciadas de las reclamaciones solicitadas no se puede divulgar por imperativos específicos de confidencialidad.

## NOMENCLATURA

V. EXTERNA:

Verificación Externa

IA:

Informe Anual

## PUBLICACIONES DE INTERÉS

Informe Anual

Informe de Gobierno Corporativo

# ANEXO 5

## INFORME DE VERIFICACIÓN



### INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA CONTENIDOS EN EL INFORME INTEGRADO 2014 DE GRUPO BANCO POPULAR

A la Dirección de Banco Popular Español, S.A.:

#### Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los indicadores de Responsabilidad Corporativa contenidos en el Anexo 4 del Informe Integrado 2014 de Banco Popular Español, S.A. y su Grupo Consolidado, en adelante Popular, para el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2014, en relación a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 (en adelante, Guía GRI-G4), así como la validación de los contenidos básicos generales y específicos propuestos en dicha Guía y en el Suplemento Sectorial de Financial Services según la opción "De Conformidad Exhaustiva" de GRI, de acuerdo con los criterios de reporting de Popular.

#### Responsabilidad de la Dirección de Popular

La preparación del Informe Integrado 2014, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Popular, 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

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión. Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Popular, de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

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* emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Popular que han participado en la elaboración de los indicadores de Responsabilidad Corporativa objeto de revisión y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Popular para conocer el proceso de reporting y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos de los indicadores de Responsabilidad Corporativa presentados en el Informe Integrado 2014.
- 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 de los indicadores de Responsabilidad Corporativa incluidos en el Informe Integrado 2014 en función del entendimiento de los requerimientos de los grupos de interés.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España  
T: +34 913 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 356, [www.pwc.es](http://www.pwc.es)

R. M. Sáenz, IGA 87.260-1, IGA 75, IGA 9.267, IGA 6.064, edición 2º.  
Inscrita en el R.O.A.C. con el número 50242 - C.F. B-79-031260

(1)





- Análisis de la adaptación de los indicadores de Responsabilidad Corporativa del Informe Integrado 2014 a lo señalado en la Guía GRI-G4 y en el Suplemento Sectorial de Financial Services de GRI para la preparación de informes según la opción "De Conformidad Exhaustiva".
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al ejercicio 2014 de los indicadores de Responsabilidad Corporativa incluidos en los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía GRI-G4 y en el Suplemento Sectorial de Financial Services según la opción "De Conformidad Exhaustiva" de GRI, e incluidos en el Anexo 4 del Informe Integrado 2014. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Popular. En el caso de la información financiera relativa a los indicadores G4-EC1 y G4-PS6, hemos comprobado que provienen de las Cuentas anuales consolidadas 2014 de Popular, auditadas y con informe de auditoría de fecha 27 de febrero de 2015.

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).

PwC mantiene, de acuerdo con el International Standard on Quality Control 1 (ISQC 1), un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de requisitos éticos, normas profesionales y regulación aplicable.

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 que nos haga creer que los indicadores de Responsabilidad Corporativa contenidos en el Anexo 4 del Informe Integrado 2014 de Popular, correspondientes al año 2014, contengan errores o no hayan sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía GRI-G4 y el Suplemento Sectorial de Financial Services.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Mª Luz Castilla

27 de febrero de 2015

# Popular

Para cualquier duda, sugerencia u opinión puede ponerse en contacto con:

Oficina de Relaciones con Inversores  
C/. Ortega y Gasset, 29 - 28006 Madrid  
[ir@bancopopular.es](mailto:ir@bancopopular.es)  
Tel.: +0034 91 520 76 18 / 91 657 55 96

Agradecimientos:

De forma especial, agradecemos la participación de todos los empleados que enviaron fotografías para ilustrar el presente Informe a través del concurso fotográfico "¡Participa en el Informe de Integrado!"



**Popular**