

Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Ibercaja Banco



ÍNDICE

Presentación	5
1. Perfil del Informe	6
2. El Grupo Ibercaja	9
3. Ibercaja y el Desarrollo Sostenible	27
4. El Buen Gobierno	40
5. Los Grupos de Interés	56
6. Respuesta a las demandas de los Grupos de Interés	63
6.1. Clientes	63
6.2. Empleados	84
6.3. Proveedores	101
6.4. Sociedad	104
6.4.1. Dimensión económica	104
6.4.2. Dimensión ambiental	106
6.4.3. Dimensión Social	118
7. Ibercaja y los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact)	121
Anexo I. Índice de indicadores GRI G3 y del Suplemento para el Sector Financiero. Nivel de Aplicación....	129
Anexo II. Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial (PM) y los indicadores del GRI	144
Anexo III. Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014	145

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

Compromiso, cercanía y apoyo a todos nuestros grupos de interés. Este es el simple, pero ambicioso objetivo que nos planteamos en Ibercaja en nuestra labor diaria. Como entidad de referencia en nuestro entorno de actuación, entendemos la responsabilidad social como un compromiso ético de respuesta, en todo momento, a las necesidades de nuestro entorno, y que se materializa en la estrategia de negocio, en las actuaciones de todos los que formamos parte de la Entidad, y en multitud de iniciativas, más allá de las propiamente financieras.

La visión de Ibercaja se concreta en «ser un banco excelente y mejorar cada día, anticipándonos a las necesidades de nuestros grupos de interés: empleados, clientes, accionistas y sociedad». Para ello desarrollamos un modelo de banca con gran sensibilidad social: responsabilidad con el entorno, especial esfuerzo en la transparencia y desarrollo de proyectos sociales en los territorios de actuación.

La responsabilidad social, siempre presente en la Entidad, forma parte del diseño de la estrategia, con la implicación y apoyo de la alta dirección, lo que impulsa la alineación de toda la organización en la consecución de sus objetivos.

A lo largo del año se han desarrollado varias líneas de actuación, respondiendo a nuestro planteamiento de empresa socialmente responsable. Así, mantenemos nuestra apuesta clara por la sostenibilidad a través del apoyo a familias, empresas y emprendedores y del refuerzo a la Inversión Socialmente Responsable.

También seguimos avanzando para promover la educación financiera, y se han desarrollado multitud de acciones a lo largo del año, dirigidas principalmente a los colectivos de jóvenes y mayores. El programa se coordina desde la Fundación Bancaria Ibercaja y cuenta con el importante soporte del voluntariado corporativo de Ibercaja Banco que, gracias a esta y otras iniciativas, ha consolidado en este año un arranque prometedor.

Un año más, mantenemos nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción. Estos principios están plenamente asumidos por la Entidad y se encuentran incorporados en la cultura corporativa, estrategia de negocio y relaciones con los grupos de interés.

El presente informe, estructurado siguiendo las directrices de la Guía G3 del Global Reporting Initiative y de su «Suplemento para el Sector de Servicios Financieros», se constituye a su vez como Informe de Progreso y recoge los avances producidos en la implantación de los Diez Principios del citado Pacto.

En la confianza de que 2015 será un año positivo para todos y relevante para el proyecto de Ibercaja Banco, afrontamos el futuro con visión de largo plazo, y con nuestra habitual prudencia en la gestión, profesionalidad en la ejecución y compromiso cercano con los territorios y sus gentes.

Nos avala un estilo de gestión y unos valores propios que constituyen nuestras señas de identidad corporativas: la cercanía, la profesionalidad, la excelencia, el compromiso, la solidez y la capacidad de adaptación, para ser capaces siempre de anticiparnos y dar respuesta adecuada a las necesidades de nuestro entorno y de todos nuestros grupos de interés.

Amado Franco Lahoz
Presidente

Víctor Iglesias Ruíz
Consejero Delegado



1 Perfil del Informe

Datos básicos

Nombre y domicilio social **2.1, 2.4**

IBERCAJA BANCO, S.A.*
Plaza de Basilio Paraíso n.º 2
50008 Zaragoza
España

Período cubierto por el Informe **3.1**

El Informe de Responsabilidad Corporativa que se presenta cubre el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2014.

Fecha del informe anterior **3.2**

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

Ciclo de presentación de informes **3.3**

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

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

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

Dirección postal: Plaza Basilio Paraíso n.º 2 - 50008 Zaragoza - España
Correo electrónico: rsc@ibercaja.es
Página web: www.ibercaja.es

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

Alcance y cobertura

Proceso de definición del contenido del Informe **3.5**

Materialidad **3.5**

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

Participación de los Grupos de Interés **3.5**

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

Prioridad **3.5**

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

Calidad de la información **3.5**

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

Cobertura del Informe **3.6**

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

Indicación de limitaciones del alcance o cobertura del Informe **3.7**

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

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

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

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

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

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

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

No se ha producido.

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

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

Índice del contenido del GRI **3.12**

La tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe se encuentra en el Anexo I. También en este anexo encontramos la tabla de referencias cruzadas de equivalencia entre los principios del Pacto Mundial (CoP) y los indicadores del GRI G3.

Además en cada epígrafe del texto se han incluido los indicadores a los que hace referencia para facilitar su localización.

Verificación 3.13

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

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

En el Capítulo II «Documentación Legal del Grupo Ibercaja Banco» del Informe Anual 2014 se detalla la relación contractual que Ibercaja mantiene con dicha firma auditora y el coste de los servicios prestados.

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

Presentación 2.1, 2.6, 2.8

Ibercaja Banco inició sus actividades como entidad de crédito el 1 de octubre de 2011, tras su inscripción en el registro especial del Banco de España, como entidad beneficiaria de la segregación de activos y pasivos procedentes de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, que esta tenía afectos al desarrollo de su actividad financiera.

En el marco del proceso de reestructuración del sector financiero español, Ibercaja Banco, Banco Grupo Cajatres y sus respectivas cajas de ahorros accionistas, formalizaron el 23 de mayo de 2013 un acuerdo para la integración mediante fusión de las dos entidades de crédito que se llevaría a cabo mediante la absorción de Banco Grupo Cajatres por Ibercaja Banco, operación que culminó el 1 de octubre de 2014, en el tercer aniversario de la constitución de Ibercaja Banco.

En cumplimiento de las disposiciones de la legislación reguladora de las cajas de ahorros y fundaciones bancarias, las entonces cajas de ahorros accionistas de Banco Grupo Cajatres se transformaron en fundaciones (Fundación Ordinaria Caja Inmaculada, Fundación Bancaria Caja Círculo y Fundación Ordinaria Caja Badajoz) y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (titular del 87,80% del capital social del banco) se transformó en la Fundación Bancaria Ibercaja.

El Grupo Financiero Ibercaja 2.2, 2.3, 2.6

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

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

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

Se trata de una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva que cuenta con una de las gamas de fondos más amplias de España, que permite ofrecer fondos de inversión para cualquier coyuntura de mercado y para cada perfil de inversor. En la actualidad, la sociedad cuenta con una gama de 75 fondos de inversión y 15 sociedades de inversión de capital variable (SICAV).

Los fondos de renta fija, los fondos con rentabilidad objetivo y los fondos garantizados suponen conjuntamente más del 60% del volumen administrado de clientes en fondos de inversión al cierre de 2014. Durante el ejercicio, al hilo de las continuadas bajadas de los tipos de interés en el mercado y, por tanto, también de las perspectivas futuras de los fondos de renta fija, la oferta de la Entidad se ha orientado hacia la diversificación de las inversiones a través principalmente de carteras gestionadas de fondos de inversión. La contratación de Acuerdos de Gestión de Carteras de

Fondos ha supuesto el 70% de las aportaciones netas a fondos de inversión de Ibercaja en el ejercicio, que ascendieron a 1.092 millones de euros, el máximo registro anual de suscripciones alcanzado por la Entidad. El patrimonio gestionado en fondos de inversión asciende a 6.600 millones de euros a 31 de diciembre, con un crecimiento del 26% en el año y una cuota de mercado del 3,40%, lo que consolida a Ibercaja Gestión en la novena posición del *ranking* nacional de gestoras de IIC por volumen.

2014 ha sido un año de excelentes rendimientos para los partícipes de fondos de inversión. Los partícipes de los fondos de Ibercaja han obtenido una buena rentabilidad en la práctica totalidad de productos de la gama, mejorando la media sectorial. El patrimonio gestionado en fondos de renta fija ha obtenido rendimientos que se sitúan en los *rankings* de prensa especializada dentro del primer tercio por rentabilidad, lo que para el total administrado por la sociedad gestora los rendimientos de la mitad del patrimonio gestionado se sitúan dentro de los dos primeros cuartiles por rentabilidad.

En 2014, la sociedad ha recibido varios reconocimientos a los resultados obtenidos por sus fondos de renta fija, por parte de la plataforma de fondos All Funds Bank y el diario Expansión. El fondo Ibercaja Oportunidad Renta Fija FI ha recibido el premio al mejor fondo de renta fija en España en plazo de hasta tres años y el fondo de fondos Ibercaja Selección Renta Fija FI fue distinguido como finalista al mejor fondo en la categoría de renta fija global, lo que es indicativo del alto grado de eficacia alcanzado por la sociedad en la gestión del patrimonio de sus partícipes.

Adicionalmente, a lo largo de 2014 la calidad de gestión también se ha visto reconocida por las agencias de análisis de fondos Citywire, que ha otorgado Rating A y Rating + reconociendo el mantenimiento entre los mejores ge de fondos, por Morningstar que ha asignado los máximos *ratings* cuantitativos a varios fondos de la sociedad gestora.

Ibercaja Gestión lleva más de 10 años consecutivos recibiendo reconocimientos externos por la calidad de gestión. Desde 2000, los fondos de inversión y de pensiones del Grupo Ibercaja acumulan un total de 35 premios otorgados por las principales agencias de análisis y medios de comunicación.



Ibercaja Selección Renta Fija, FI
Finalista mejor fondo categoría
Renta Fija Global



Ibercaja Oportunidad Renta Fija, FI
Premio al mejor fondo categoría
Renta Fija Corto Plazo

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

En 2014 Ibercaja Pensión ha incorporado a su actividad la gestión de los Planes y Fondos de Pensiones de CAI Vida y Pensiones, que representan 407,1 millones de euros de patrimonio: 266,7 millones de planes individuales y 140,4 millones de planes de empleo, y 36.781 nuevos partícipes.

Esta ampliación ha permitido a Ibercaja Pensión pasar a ser la quinta gestora a nivel nacional, frente a la posición sexta que ocupaba en 2013, con una cuota de mercado de 5,85%.

En términos globales, el patrimonio gestionado por Ibercaja Pensión respecto a cierre de 2013 crece en 685,1 millones de euros, un 13,4% más (5,1% de crecimiento comparando con el año anterior la agregación de Ibercaja Pensión y CAI Vida y Pensiones).

El volumen gestionado en planes de pensiones del sistema individual se ha visto incrementado un 25,2% (7,1% de crecimiento comparando con el año anterior la agregación de Ibercaja Pensión y CAI Vida y Pensiones), alcanzando una cifra de 1.914,0 millones de euros. La cuota de mercado queda establecida en 2,98% y el número de clientes en 164.941.

Durante la campaña comercial de fin de año Ibercaja Pensión ha lanzado un nuevo producto garantizado, Plan de Pensiones Protección 2014 cuya rentabilidad está ligada a la evolución del Eurostoxx50. El producto ha logrado una excelente acogida lográndose cubrir la totalidad del stock puesto a la venta.

Destaca este año el buen desempeño general de los Planes en términos de rentabilidad, en especial las categorías de renta fija a medio plazo, mixtos, garantizados y renta variable dentro del conjunto de Planes del sistema individual, y mixtos de renta fija entre los planes de empleo.

En planes para empresas, el patrimonio asciende a 3.903,3 millones de euros, un 8,5% superior a la cifra del 2013 que fue de 3.604 millones de euros (4,1% de crecimiento comparando con el año anterior la agregación de Ibercaja Pensión y CAI Vida y Pensiones). De este modo la cuota de mercado en este segmento de mercado logra sus mejores registros históricos, 11,37% y mantiene el tercer puesto entre las gestoras españolas. La compañía administra 20 planes de destacados colectivos como empleados de Endesa y Banco de España, Administraciones Públicas de Aragón, además de importantes ayuntamientos de toda España. Procedente de CAI Vida y Pensiones se incorporan, al porfolio de Ibercaja Pensión, la administración del Plan de Pensiones de los Empleados de Caja Inmaculada con un patrimonio de 140,4 millones de euros y un colectivo de 1.570 personas.

Ha sido reseñable, la obtención por Ibercaja Pensión del premio «Mejor Gestora de Planes de Pensiones de España 2014», otorgado por la publicación británica World Finance.



También es destacable la mención a «Ibercaja Pensiones, Fondo de Pensiones» como Finalista mejor fondo de Pensiones categoría Renta Fija Corto Plazo.



Ibercaja Pensiones, FP

Premio al mejor fondo de pensiones
categoría Renta Fija Corto Plazo

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

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

En 2014 Ibercaja Vida ha incorporado a su negocio la actividad de seguros de la compañía CAI Vida y Pensiones.

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

El volumen de provisiones técnicas de Ibercaja Vida al cierre del año 2014 asciende 6.394 millones de euros, con un crecimiento anual del 1,1% (comparando con el año anterior la agregación de Ibercaja Vida y CAI Vida y Pensiones), similar al experimentado por el sector (1,58% a diciembre 2014).

Según información publicada por ICEA al cierre de 2014, la cuota de mercado de Ibercaja Vida se sitúa en 3,89% y la Aseguradora ocupa el quinto puesto en el *ranking* total de provisiones de vida por Entidades.

Las primas cobradas al cierre de diciembre totalizan 1.084 millones de euros y el número de asegurados se eleva a 778.482, un 2,4% más que al cierre del año 2013 (comparando con el año anterior la agregación de Ibercaja Vida y CAI Vida y Pensiones).

Otro de los aspectos importantes y que aportan más valor a la Aseguradora es la amplia diversificación de productos gestionados. Especialmente destacable es el crecimiento en seguros vinculados a la jubilación y a la tercera edad, como PIAS y Rentas Vitalicias. El crecimiento en el año en Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS) ha sido del 7%, lo que mantiene a la aseguradora en una posición de liderazgo en este producto, con una cuota de mercado del 20,8% a diciembre de 2014 si consideramos el patrimonio asegurado y del 16,8% si tenemos en cuenta el número de pólizas. Asimismo, cabe resaltar la excelente aceptación de las rentas vitalicias que se incrementan un 5% en el año.

Caja Badajoz Vida y Pensiones S.A. de Seguros **2.2, 2.3**

Caja Badajoz Vida y Pensiones es una compañía de seguros de vida y gestora de Planes de Pensiones, actualmente propiedad 100% del Grupo Ibercaja.

Caja Badajoz Vida y Pensiones cuenta, al cierre del año 2014, con un volumen de provisiones técnicas de 290 millones de euros y con 75.587 pólizas. Administra 2 fondos de pensiones con 3,6 millones de patrimonio y 1.042 partícipes.

Está previsto que durante 2015, esta Aseguradora integre en Ibercaja Vida su negocio de seguros y en Ibercaja Pensión su actividad de planes de pensiones, de modo que a finales de ejercicio Ibercaja Vida concentrará todo el negocio de seguros de vida de Ibercaja Banco.

Conforme información publicada por ICEA al cierre de 2014, las aseguradoras de vida del Grupo Ibercaja, Ibercaja Vida y Caja Badajoz Vida y Pensiones, mantienen una cuota de mercado del 4,07%, ocupando el sexto puesto en el *ranking* total de provisiones de vida por Grupos.

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

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

Durante el año 2014 Ibercaja Mediación ha incorporado la actividad de los operadores de banca seguros de las antiguas Caja Badajoz y Caja Círculo, lo que le ha hecho alcanzar un volumen gestionado de primas de seguros de riesgo de 202,3 millones de euros; el número de pólizas a cierre de ejercicio ha sido de 950.961. La integración de CAI Mediación de Seguros OBSV, que gestiona 30,0 millones de euros y 132.793 pólizas en seguros de riesgo se va a llevar a cabo a lo largo del primer trimestre de 2015.

Es importante resaltar que estas cifras se alcanzan en el contexto actual del sector, en el que las primas del «total seguro directo» tienen una caída del 0,8% frente al volumen de primas del ejercicio anterior; y concretamente en los seguros de no vida hay un crecimiento del 0,8%.

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

Se trata de una Sociedad Gestora de Carteras cuya actividad se centra en la gestión de carteras y el asesoramiento de inversiones, actividades encuadradas dentro de lo que se conoce como Banca Privada.

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

El patrimonio total administrado por Ibercaja Patrimonios en diciembre de 2014, tanto en la modalidad de asesoramiento como en gestión discrecional de carteras, es de 2.410 millones de euros, repartidos en más de 3.400 grupos familiares. Respecto a 2013 se ha incrementado en un 24% el volumen administrado y en un 10% el número de grupos familiares a los que les presta un servicio de banca privada.

Ibercaja Leasing y Financiación, S.A. 2.2, 2.3

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

Está especializada en la prestación de servicios de *leasing* y *renting*, herramientas de financiación que han permitido modernizar el parque de maquinaria y el de vehículos de las empresas. Ibercaja Leasing colabora de este modo en la mejora de la competitividad de las empresas, y les ayuda a ser más eficientes tanto en su producción como energéticamente y con mayores medidas de seguridad en su funcionamiento. De este modo se consigue mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y contribuir a la viabilidad y sostenibilidad empresarial.

La aportación del *leasing* y del *renting* al sector automovilístico ha sido muy positiva, ya que ha ayudado a renovar el parque de vehículos industriales y comerciales, contribuyendo a la disminución del número de accidentes del sector. Así lo corrobora la información suministrada por la Asociación Española de Renting, en la que se demuestra una menor siniestralidad en vehículos que se encuentran bajo la fórmula de *leasing* o *renting*. Es de destacar también la sensibilidad en la demanda por parte de nuestros clientes y el asesoramiento prestado por la Entidad para presentar ofertas de *renting* sobre vehículos con menores emisiones de CO₂.

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

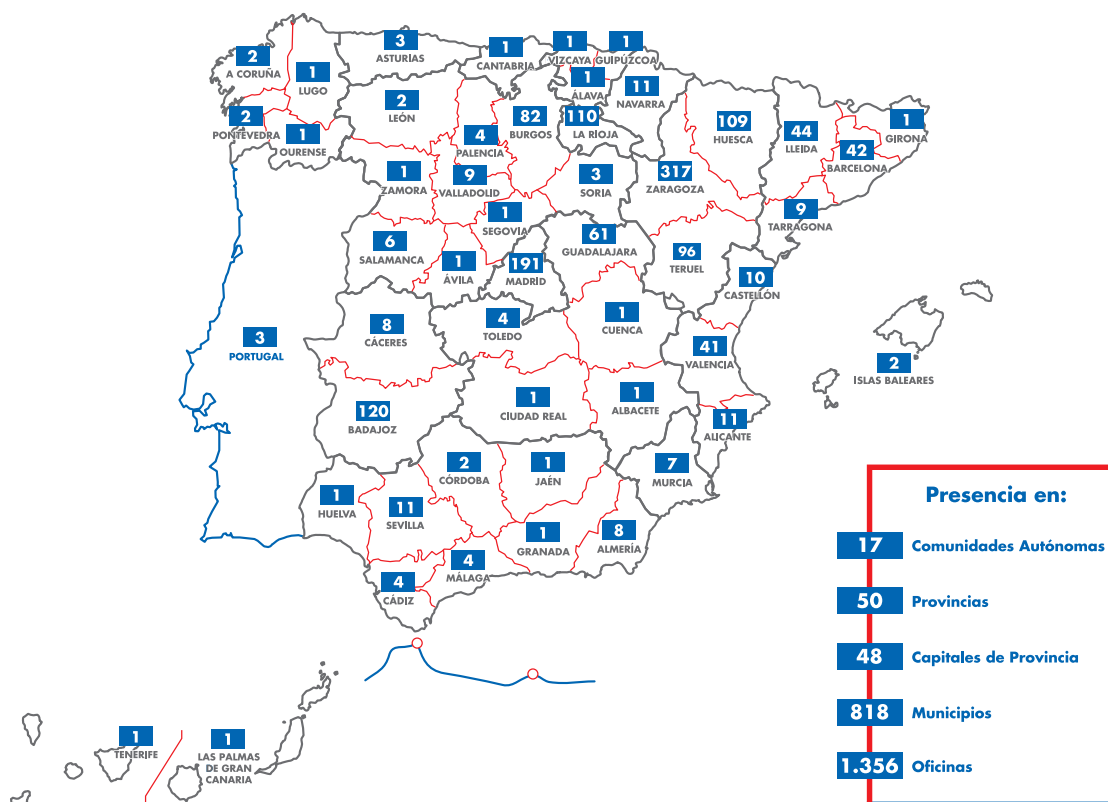


Estructura a cierre de 2014.

Implantación territorial DMA EC 2.3, 2.5, 2.7, 2.8, 2.9

Ibercaja Banco opera en España con 1.353 oficinas distribuidas en todo el territorio nacional y 3 oficinas en Portugal.

Red de Oficinas - Grupo Ibercaja



Organización de la red de oficinas 2.8, 2.9

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

En aquellos casos en los que, por razones de eficiencia, se ha tomado la decisión de fusionar algunos de los puntos de la red de oficinas, se ha establecido un plan de actuación por el cual, par-

tiendo del análisis en profundidad del mercado, negocio y ámbito de actuación tanto de la oficina absorbida como de la absorbente, se han realizado acciones debidamente coordinadas y dirigidas a la comunicación en tiempo y forma suficiente a clientes, al objeto de facilitar la transición de los mismos a las nuevas oficinas gestoras, asegurando siempre la correcta cobertura de los servicios ofrecidos para los clientes de dichas oficinas.

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

Ibercaja Banco ofrece distintos canales de aproximación a los clientes para que, cada vez de forma más cómoda y personalizada, puedan realizar sus gestiones y operaciones financieras de forma segura, desde cualquier punto de acceso.

Al mismo tiempo, ha seguido trabajando y manteniéndose presencialmente cerca de un amplio colectivo de personas –generalmente de avanzada edad– que residen en localidades que se encuentran alejadas de los centros de actividad y población donde se concentran la mayor parte de los servicios financieros. Es una puesta a disposición que empatiza con las necesidades específicas de este colectivo para evitar su exclusión financiera.

En 2014 la integración del Banco Grupo Caja3, ha propiciado un importante refuerzo a la cercanía ya mantenida, al ampliarse considerablemente la red de oficinas. Esto ha supuesto un incremento significativo de la presencia en localidades vinculadas a las zonas de Badajoz y Burgos y especialmente en Aragón, aunque también ha implicado mayor cobertura en otras provincias.

A finales de 2014 el 21,76% de las oficinas de Ibercaja Banco se ubicaban en núcleos de población de menos de 1.000 habitantes y el 45,80% en localidades de menos de 10.000, estando concentrada prioritariamente en las siguientes provincias (ordenadas de mayor a menor presencia): Zaragoza, Badajoz, La Rioja, Teruel, Huesca, Burgos, Guadalajara y Lleida.

Principales productos y servicios 2.2

● Financiación

Préstamos de vivienda para particulares, familias o promotores.

Préstamos para el consumo.

Préstamos dirigidos al sector joven.

Operaciones de financiación para el mercado de pymes, comercios, profesionales y autónomos: Préstamos, créditos, *leasing*, *renting*, Efectos comerciales, Anticipos de créditos, *Factoring*, Anticipo de facturas nacionales, Pagos nacionales, *Confirming*, Prefinanciación y Postfinanciación de exportaciones, Importaciones, Avaluos.

Inversión

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

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

Planes de pensiones del sistema individual o de empleo.

Seguros de ahorro previsión.

Tarjetas de crédito

Tarjetas de débito o de cargo inmediato.

Tarjetas de crédito o cargo diferido.

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

Tarjetas de Pago a plazos.

Tarjetas de empresa.

Tarjetas contacless (ciudadana, Aramón....).

Otros instrumentos o medios de pago

Cajeros.

Cheques y pagarés.

Comercio electrónico.

Crédito documentario.

Efectos comerciales.

Remesas de importación/exportación.

Terminales de Punto de Venta TPV.

Transferencias.

Ahorro

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

Servicios

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

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

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

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

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

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

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

Los componentes más relevantes del Modelo son:

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

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

En este sentido, cabe destacar que en el año 2007 Ibercaja obtuvo el Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management). Para mantener este reconocimiento es preciso superar cada dos años un proceso de reevaluación. Así, en el año 2015 se tendrá que superar de nuevo la evaluación realizada por la entidad de certificación AENOR, tras la renovación alcanzada en 2013.



Ibercaja desde el año 2010 forma parte de las empresas que cuentan con la marca de garantía otorgada por la Comunidad de Madrid, Madrid Excelente, que reconoce a las empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la responsabilidad social y la satisfacción tanto de sus clientes como de sus personas. En 2014, por quinta ocasión ha renovado su certificado, recibiendo además en este año, el reconocimiento «Premio Madrid Excelente» como empresa vinculada a la comunidad de Madrid a la que se le reconoce su orientación al cliente y la confianza que estos le depositan.



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

Magnitudes básicas			
	2014	2013	2012
Grupo Ibercaja Banco			
Actividad de balance (Millones de euros)			
Activo total	62.322	63.149	44.664
Crédito a clientes bruto	36.061	39.095	31.041
Cartera de valores	22.320	19.826	11.040
Recursos totales gestionados	62.551	61.989	43.593
<i>Recursos fuera de balance</i>	<i>13.391</i>	<i>12.053</i>	<i>8.815</i>
Recursos de clientes minoristas	48.547	47.423	31.436
Indicadores y ratios			
Tasa de morosidad del crédito (%)	10,78	10,25	5,48
Cobertura total de la morosidad (%)	57,56	56,96	88,42
Líquidez disponible/activo total (%)	20,51	16,89	12,24
Ratio crédito/financiación minorista (%)	91,91	99,95	119,95
Capital de nivel 1 ordinario - BIS III phased in (%)	11,13	10,07	
Coeficiente de solvencia - BIS III phased in (%)	11,78	10,75	
Resultados (Miles de euros) ¹			
Margen de intereses	699.348	592.210	577.924
Margen bruto ex Resultado de operaciones financieras	985.252	814.385	783.484
Resultado antes de saneamientos	647.259	352.283	747.710
Correcciones de valor det. activos y otros saneamientos	432.153	421.448	1.432.836
Resultado neto (atribuido a la entidad dominante)	150.653	-29.383	-484.951
Otra información relevante²			
Número de oficinas	1.356	1.407	1.047
Número de empleados matriz (plantilla total) ³	6.001	6.411	4.723
Número de cajeros automáticos	1.567	1.658	1.142
Volumen de actividad por oficina ⁴ (Millones de euros)	72,722	71,844	71,283
Volumen de actividad por empleado ⁴ (Millones de euros)	16,433	15,767	15,802

1. Los resultados de 2013 incluyen Caja3 desde el momento de su adquisición.

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

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

4. Volumen de actividad: Crédito a clientes bruto + Recursos totales gestionados.

Calificación crediticia de Ibercaja Banco, S.A.:

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

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

El volumen de actividad del Grupo Ibercaja Banco –que recoge el saldo de recursos de clientes y crédito a clientes– está, al finalizar el año, próximo a los 99.000 millones de euros.

Los recursos totales de clientes, que comprenden tanto los de balance como los de intermediación, totalizan 62.551 millones de euros. En su evolución cabe reseñar el vencimiento de emisiones mayoristas no renovadas y la buena trayectoria de los recursos de la red minorista. Estos últimos, 48.547 millones de euros, crecen un 4,12% respecto a diciembre de 2013. La política comercial de Ibercaja se ha enfocado hacia la oferta de productos atractivos para el cliente que mejoren la rentabilidad de su ahorro e incentiven la vinculación con la Entidad. Como resultado, los recursos en balance aumentan un 1,28% hasta los 31.880 millones de euros, y los de intermediación, impulsados por la migración del ahorro desde depósitos a plazo, se elevan el 10,03%.

El crédito a la clientela bruto se eleva a 36.061 millones de euros. La cartera crediticia se ha visto afectada por la tendencia general al desapalancamiento de familias y empresas. No obstante, en los últimos meses se observan signos de reactivación en las nuevas operaciones, tendencia que previsiblemente se consolidará a lo largo de 2015. Casi el 60% de las formalizaciones en el año se han dirigido a pymes.

En cuanto a la calidad crediticia, hay que subrayar la reducción de los activos dudosos, dato especialmente importante, ya que se rompe la tendencia creciente que se arrastraba desde el comienzo de la crisis económica en 2008. El Grupo mantiene una tasa de morosidad, 10,78%, con un gap positivo respecto al sistema de 1,83 puntos porcentuales. Por segmentos, la financiación a hogares destinada a adquisición de vivienda, la de mayor peso en el conjunto de la inversión, presenta una morosidad del 3,95% y, sin tener en cuenta la actividad inmobiliaria, el índice de mora de la cartera crediticia se reduce hasta el 6,66%.

El total de provisiones para insolvencias, incluidas las asociadas a riesgos y compromisos contingentes suma 2.283 millones, lo que representa un grado de cobertura sobre los riesgos dudosos del 57,56%. Este sólido nivel, uno de los más elevados del sistema, se ha incrementado en 60 puntos básicos durante el año y refleja el esfuerzo realizado en dotaciones en los últimos ejercicios.

El Grupo Ibercaja ha obtenido un beneficio neto de 151 millones de euros. Este resultado contrasta muy favorablemente con el de un año antes, ejercicio que estuvo marcado por la adquisición de Caja3 y las modificaciones normativas en relación a los créditos refinanciados. Con la recuperación de resultados se empiezan a recoger los frutos de la integración en forma de sinergias de ingresos, ahorro de costes y economías de escala.

El total de recursos propios computables del Grupo Ibercaja asciende a 2.905 millones y representa un coeficiente de solvencia del 11,78%. La ratio CET1, 11,13%, se ha incrementado en 106 puntos básicos desde diciembre de 2013. El Grupo cuenta con una holgada posición de liquidez que se ha reforzado durante el ejercicio. El volumen de activos líquidos asciende a 12.785 millones de euros (el 20,51% del activo), con un apreciable incremento durante el año. La Entidad mantiene la capacidad de financiar su cartera crediticia sin acudir a los mercados mayoristas.

Hechos relevantes producidos en el año 2014 en el Grupo Ibercaja

Integración con el Banco Grupo Cajates **DMA EC, 1.2, 2.9**

El 1 de octubre de 2014 arrancaba la fase definitiva de la integración de Caja3 en Ibercaja, iniciada en 2013, con la creación de una única sociedad y la incorporación de más de 2.000 profesionales a la matriz.

Tras la integración legal, el 17 de octubre culminó la integración informática y quedó constituida, a todos los efectos, una única entidad: Ibercaja Banco.

Creación de la fundación bancaria **FS14**

El 27 de diciembre de 2013 se publicó la Ley 26/2013 de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias que limita la definición de cajas aquellas cuyo ámbito de actuación no exceda de una Comunidad Autónoma, y cuyo tamaño no supere a los 10.000 millones de activo. Así, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja se transformó en fundación bancaria.

La fundación nace con una doble función: social y financiera. Esto es, la realización y fomento de obras sociales y culturales y la adecuada gestión de su patrimonio en Ibercaja Banco. Hemos actualizado la forma societaria pero no cambiamos en lo esencial: proyecto propio, independencia, prudencia en la gestión y compromiso con el desarrollo socioeconómico en nuestras zonas de actuación.

En su momento Caja Círculo también se transformó en fundación bancaria, y Caja Inmaculada y Caja Badajoz, en fundaciones ordinarias.

Superación de los test estrés del Banco Central Europeo.

La exhaustiva revisión de la cartera crediticia llevada a cabo por el órgano supervisor europeo puso de manifiesto su calidad, el alto nivel de provisiones alcanzadas y la transparencia y fiabilidad de la información financiera.

Ibercaja Banco superó con éxito la prueba de estrés del Banco Central Europeo, quedando patente la fortaleza como entidad respalda por la 14 posición de las 130 supervisadas, en fiabilidad de la información financiera presentada.

En el nuevo mapa financiero dibujado y tras la integración con el Banco Grupo Cajates Ibercaja se ha constituido como el Octavo Grupo Bancario de España.

Convenios

Línea ICO – Empresas y Emprendedores 2014

Esta línea está dirigida a autónomos, empresas y entidades públicas y privadas (fundaciones, ONG's, Administración Pública, etc.) y en el caso de rehabilitación de viviendas y edificios o formas de elementos comunes, las comunidades de propietarios y los particulares.

La finalidad de esta línea son las inversiones productivas realizadas dentro del territorio nacional, hasta el 100% del proyecto, IVA o impuesto de analogía naturaleza incluido.

Durante la vigencia de la Línea ICO–Empresas y emprendedores 2014, se han financiado 3.198 proyectos de inversión por un volumen, tanto en operaciones de préstamos como en operaciones de *leasing*, de casi 174 millones de euros.

Convenio de Financiación ADER-BEI EMPRESAS LA RIOJA

Con fecha 20 de marzo de 2014, Ibercaja firmó un convenio con la Comunidad Autónoma de La Rioja para financiar Proyectos ubicados en La Rioja, para pymes y autónomos con centro de trabajo en dicha Comunidad Autónoma. Para ello puso a disposición de las Entidades Financieras un importe de 50 millones de euros, provenientes del Banco Europeo de Inversiones (BEI).

Desde su puesta en comercialización hasta el 31 de diciembre de 2014 se han financiado a 122 pymes/autónomos y se ha realizado una disposición del crédito de casi 9 millones de euros.

Convenio de Financiación PYMES COMUNIDAD DE MADRID - BEI

Con fecha 9 de mayo de 2014, Ibercaja firmó un convenio con la Comunidad Autónoma de Madrid – BEI para financiar a pymes que tengan establecimiento o centro productivo o domicilio social o fiscal en la Comunidad de Madrid o aquellas que realicen o vayan a realizar inversiones en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid y que tengan un impacto relevante y en el caso de los centros productivos, que suponga un porcentaje relevante de la producción de la empresa con al menos un trabajador.

El BEI autorizó a la Comunidad de Madrid una cantidad de hasta 200 millones de euros para la financiación de Proyectos del convenio PYMES CM – BEI, de los cuales Ibercaja financió a 198 pymes por un volumen de casi 9 millones de euros.

Fomento de Empleo

Ibercaja, en su empeño por ayudar y fomentar el empleo en Aragón, tiene firmado un convenio de colaboración con la Comunidad Autónoma de Aragón - Instituto Aragón de Empleo para establecer una línea de préstamos para ayudar al desarrollo de Programas de promoción del empleo.

Las ayudas se materializarán, a través de préstamos, mediante la subvención parcial de intereses.

Los beneficiarios de este convenio son:

- Trabajadores desempleados que se establezcan como autónomos o se hubiesen establecido en los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de formalización del préstamo.
- Iniciativas emprendedoras que den lugar a microempresas de menos de 10 trabajadores.

Las personas físicas o jurídicas susceptibles de ser beneficiarios de estos Programas de promoción de empleo objeto del presente Convenio, deben estar radicadas y desarrollar su actividad en la Comunidad Autónoma de Aragón.

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

Así mismo, Ibercaja firmó en 2013 con el Instituto Aragonés de Fomento un acuerdo de colaboración para la solicitud y gestión de las ayudas recogidas en el Plan Impulso 2013, para las Pequeñas y Medianas Empresas que financien sus proyectos de inversión mediante operaciones de crédito (préstamo y/o *leasing*), acogidas a la línea ICO Empresas y Emprendedores 2013, así como la Línea de financiación del Fondo Europeo de Inversiones, se puedan beneficiar de estas ayudas.

La ayuda del IAF consiste en una bonificación del tipo de interés de hasta 3 puntos porcentuales, según sea microempresa, pequeña empresa o mediana empresa, durante los cinco primeros años de vida de las operaciones de crédito, con la siguiente escala:

- Microempresa: hasta 3 puntos porcentuales.
- Pequeña empresa: hasta 2,5 puntos porcentuales.
- Mediana empresa: hasta 2 puntos porcentuales.

Durante el 2014, Ibercaja ha financiado a 44 autónomos y/o nuevas empresas por un volumen total de 773 mil euros.

Carnet de Conducir

Convenio con el Instituto Riojano de la Juventud para ayudar y favorecer, a través de préstamos, a jóvenes de la Comunidad Autónoma de la Rioja para la obtención del permiso de conducción de la clase B.

Los beneficiarios de este convenio son jóvenes de nacionalidad española y extranjera, de edad comprendida entre los 17 y 30 años, que además reúnan los siguientes requisitos:

- Estar en posesión del carné joven.
- Estar o haber estado empadronados en cualquier municipio de la comunidad autónoma de La Rioja, con un mínimo de cinco años de permanencia. Este requisito no será exigible para aquellos jóvenes que cursen estudios en la Universidad de la Rioja u otras enseñanzas en centros públicos o privados de esa comunidad autónoma.
- Acceder por primera vez a la titularidad del permiso de conducir de la clase B.

Este año 2014, se ha financiado a 326 jóvenes por un volumen total de 380 mil euros.

Premios, clasificaciones y otras distinciones recibidas en el año 2014 2.10

Premio Madrid Excelente

Ibercaja fue premiada por su gestión hacia los clientes en la VIII Edición de los Premios Madrid Excelente. Este premio reconoce la labor de la Entidad en un territorio en el que históricamente ha estado comprometida presencialmente desde 1934.

Los premios galardonan en las diferentes categorías a empresas vinculadas a la Comunidad de Madrid y que destacan por su orientación al cliente y por la confianza que estos le depositan. Otorgados por la Comunidad de Madrid, la entrega de estos galardones pretende reconocer esa labor excelente y fomentar la continuidad de la presencia en la Comunidad de productos y servicios de calidad.

Mejor Gestora de Planes de Pensiones

Ibercaja Pensión fue elegida «Mejor Gestora de Planes de Pensiones de 2014» por la publicación británica World Finance, que valoró al conceder el premio, entre otros elementos, la rentabilidad de los productos, el proceso de comercialización, los sistemas de control interno y los procedimientos de toma de decisiones de inversión. En términos de rentabilidad es destacable el Plan Ibercaja Pensiones que consigue la mejor rentabilidad desde la creación de los planes de pensiones en España, hace 24 años, dentro de su categoría de renta fija a corto plazo.

Premios Expansión a Fondos de Inversión y de Pensiones

En la XXV edición de los Premios Expansión-AllFunds 2014, los Fondos Ibercaja han recibido las siguientes distinciones:

-
- **IBERCAJA OPORTUNIDAD RENTA FIJA F1.** - Premio al mejor fondo categoría Renta Fija Corto Plazo
 - **IBERCAJA SELECCIÓN RENTA FIJA F1.** - Finalista mejor fondo categoría Renta Fija Global
 - **IBERCAJA PENSIONES FP.** - Finalista mejor fondo de Pensiones categoría Renta Fija Corto Plazo
-

Estos reconocimientos se otorgan a los mejores Fondos de Inversión y de Pensiones de 2013 en función de criterios objetivos cuantitativos, premiando aquellos productos con la mejor evolución del binomio rentabilidad-riesgo durante los últimos años en cada categoría y que, por tanto, ofrecen una mayor consistencia de sus resultados a medio plazo.

Premios, Galardones y otras distinciones OBS

Tres Galardones en los Premios a las Obras Sociales de la Revista Actualidad Económica

La revista Actualidad Económica, del grupo Unidad Editorial, otorgó tres galardones a la Obra Social de Ibercaja en la convocatoria de Premios de Obra Social. Estos premios constituyen uno de los mayores indicadores de prestigio del sector, reconociendo las mejores iniciativas a nivel nacional que las Obras Sociales realizan en el conjunto del territorio. Los programas premiados fueron:

PROGRAMA DE EMPLEO RURAL – 1.º premio en la categoría de Desarrollo Local y Fomento del Empleo.

IBERCAJA ORIENTA – 2.º premio en la categoría de Educación e Investigación.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL – 2.º premio en la categoría de medio ambiente.

La Obra Social de Ibercaja ha sido en los últimos años una de las más reconocidas de todo el país, lo que sin duda representa un motivo de orgullo adicional para clientes y empleados.

Galardón por el Programa Montañas Seguras

La Obra Social de Ibercaja fue reconocida por el Gobierno de Aragón con la concesión de la Placa al Mérito de Protección Civil por el apoyo recibido a través del Programa Montaña Segura. Con este galardón, se ve reflejado el compromiso de la Obra Social en el área medioambiental y su vinculación con el cuidado del entorno y el patrimonio natural aragonés.

Galardón «Premio Ciudadano 2014»

La Obra Social fue galardonada con un «Premio Ciudadano 2014», que otorga la Asociación Ciudadanos, en reconocimiento al compromiso de la institución en la ayuda a colectivos sociales, canalizada a través de proyectos que cubren las necesidades de la sociedad en el marco de la empleabilidad, la educación y la asistencia social. El propósito de estos premios es manifestar agradecimiento y respeto a aquellas personas o instituciones que con su actitud y ejemplo brindan un modelo de comportamiento y un motivo de reflexión para la sociedad.

Premio de la Asociación Aragonesa de Críticos de Arte

La Obra Social ha sido galardonada por la Asociación Aragonesa de Críticos de Arte con el «Premio a la mejor labor de difusión del arte aragonés contemporáneo». La Asociación ha reconocido a Ibercaja su labor de difusión del arte aragonés contemporáneo a través del Premio Ibercaja de Pintura Joven, así como por las exposiciones, conferencias, cursos y actividades realizados en nuestros Centros y en el Museo Ibercaja Camón Aznar.

Premio «Unidos por Aragón»

La Obra Social recogió en Calanda el Premio «Unidos por Aragón», otorgado por la Asociación de Cachirulos de Aragón en su 1.ª Concentración de Escuelas de Cachirulos de Aragón, como reconocimiento al esfuerzo por el mantenimiento y la potenciación de las costumbres y valores aragoneses.



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

Presentación 2.6, 2.9

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

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

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

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

Se encuentran desarrollados a lo largo de este Informe.

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

Misión, nuestra razón de ser 4.8

Ibercaja Banco es una entidad de ámbito nacional orientada a satisfacer de manera equilibrada las necesidades financieras de sus grupos de interés. Nuestra misión se concreta en «contribuir a **hacer mejor la vida** de familias y empresas, **ayudándoles a gestionar** sus finanzas ofreciendo un **servicio financiero global y personalizado**, que les facilite alcanzar sus propios objetivos».

Visión, nuestra meta 4.8

Nuestra visión es «ser un banco **excelente** y mejorar cada día, **anticipándonos a las necesidades de nuestros grupos de interés**: clientes, personas accionistas y sociedad».

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

Los valores corporativos de Ibercaja **son la esencia de la cultura corporativa** de la Entidad, engloban **pautas que rigen** la gestión del **día a día**, determinan el estilo de trabajo y la forma de relación con los diferentes grupos de interés para alcanzar «la Visión de Ibercaja». A los valores tradicionales se suma la «capacidad de adaptación», entendida como la agilidad y flexibilidad para adaptarnos al entorno.

● **Concreción de Valores Corporativos por Grupos de Interés**

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

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

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

Apoyo al Tejido Empresarial

Pese a las condiciones, todavía complejas, que han venido marcadas por el entorno económico, Ibercaja Banco ha seguido apoyando durante 2014 la financiación empresarial con líneas dirigidas a autónomos, empresas y entidades públicas y privadas.

Ver Capítulo 6.1 Clientes.

Calidad de servicio

Uno de los rasgos diferenciadores de Ibercaja Banco en la relación con sus clientes es la calidad de servicio. Su permanente compromiso con la excelencia y la mejora en la experiencia percibida por los clientes queda integrado en su Modelo de Gestión, que enfoca a toda la organización a la mejora continua.

Ver Capítulo 2 El Grupo Ibercaja.

Compromiso con el cliente

Los últimos años han sido muy complicados para la economía y, especialmente, para el sector financiero. Ibercaja Banco se ha mantenido como una entidad fuerte y solvente, con un gran compromiso: el de ofrecer solo productos y servicios financieros adaptados a lo que sus clientes necesitan.

Ver Capítulos 2 El Grupo Ibercaja y 6.1 Clientes.

Diálogo con los Grupos de Interés

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

Ver Capítulo 5 Los Grupos de Interés.

Empleo y desarrollo profesional

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

Ver Capítulo 6.2 Empleados.

Inversión Socialmente Responsable (ISR)

Ibercaja Banco asume el compromiso de integrar criterios éticos, de responsabilidad social, ambiental y de buen gobierno en el desarrollo de sus líneas de inversión, asociando sostenibilidad y rentabilidad. A través de su entidad gestora de fondos de pensiones Ibercaja Pensión, forma parte de SPAINSIF, el Foro Español de Inversión Social Responsable constituido en 2009 y es firmante de los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas.

Ver Capítulo 3 Ibercaja y el Desarrollo Sostenible.

Relación con los proveedores

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

Ver Capítulo 6.3 Proveedores.

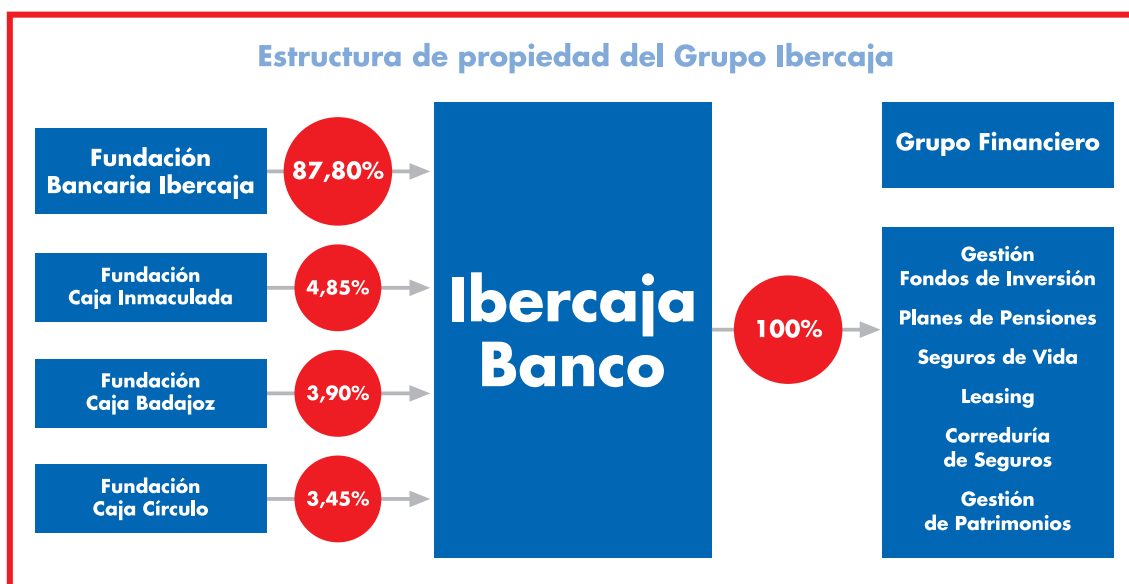
Estrategia del Grupo Ibercaja DMA EC, DMA FS, 1.1, 1.2, 2.9

El año 2014, al igual que el 2013, ha sido un año especialmente complejo para el sistema financiero español por la debilidad de la actividad y las pruebas de estrés a las que se sometieron, con éxito, los grandes grupos financieros españoles para revisar la calidad de sus activos y la cantidad de capital disponible para hacer frente a situaciones de crisis. Sin embargo, 2014 también ha marcado un punto de inflexión hacia la recuperación económica, que poco a poco se ha ido trasladando en una mejora de la actividad del sistema financiero.

Para Ibercaja 2014 ha sido un año determinante por dos hitos estratégicos claves:

1. La culminación en octubre de 2014 de la integración legal y tecnológica del Banco Grupo Caja3, con la fusión por absorción de la entidad adquirida. Con esta operación Ibercaja se consolida como la octava entidad por volumen de activos en el sistema bancario español y como un grupo solvente y competitivo, de arraigados liderazgos territoriales y vocación social y con tamaño suficiente para operar en el nuevo escenario financiero.
2. La aprobación el 17 de junio, por parte de Asamblea General Ordinaria de Ibercaja, de la transformación de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja en la Fundación Bancaria Ibercaja, de acuerdo con lo previsto en la Ley de Cajas y Fundaciones Bancarias del 27 de diciembre de 2013. La Fundación se inscribió en el Registro de Fundaciones con fecha de 13 de octubre 2014 y nace como una de las fundaciones más potentes de España y con una doble función: social y financiera. Esto es, la realización y fomento de obras sociales y culturales y la adecuada gestión de su patrimonio en Ibercaja Banco, en el que ostenta el 87,8% de la propiedad.

Estructura de propiedad del Grupo 2.8, 2.9



Durante 2014, Ibercaja Banco ha seguido trabajando para adaptarse a la coyuntura actual y las claves de gestión estratégicas del ejercicio han sido las siguientes:

1. **El mantenimiento de una calidad de riesgo diferencial** respecto a los principales competidores. Para ello, se ha seguido trabajando en la optimización de la gestión del riesgo de la Entidad configurándose en una fuente de ventaja competitiva. Durante el ejercicio 2014, Ibercaja ha mantenido una ratio de mora inferior a la media del sector.
2. **La minimización del stock de inmuebles.** Acorde con la estrategia de la entidad, en el ejercicio 2014 se ha continuado desde el Área de Negocio Inmobiliario con la desinversión del epígrafe inmobiliario procedente de activos adjudicados y con la colaboración comercial en la desinversión de viviendas de terceros procedentes de préstamos promotores o hipotecarios. En esta línea, se ha materializado la venta de aproximadamente 3.500 activos suponiendo un impulso significativo respecto al año anterior, haciendo especial énfasis en la subrogación y captación del cliente. Se ha impulsado el canal de comercialización de activos terciarios y suelos con la incorporación de un equipo específico.
3. **Modelo de gestión centrado en el cliente.** El modelo de gestión de Ibercaja sitúa al cliente en el centro de la estrategia con el objetivo de configurar una propuesta de valor útil y diferencial, respecto de la competencia, para cada uno de los segmentos estratégicos definidos (banca personal, empresas y particulares).
 - En 2014, la Entidad ha continuado consolidando el modelo de gestión especializado del negocio de empresas y de banca personal potenciando la captación de este tipo de clientes.

- Asimismo, Ibercaja ha renovado por cuarta vez el Sello 500+ a la Excelencia Europea (EFQM) y por segunda vez la certificación del Servicio de Asesoramiento a clientes de Banca Personal. Estos reconocimientos reflejan el compromiso de la Entidad con la mejora continua, la orientación a resultados y, muy especialmente, la orientación al cliente a través de una experiencia y servicio diferenciales y de valor.
- 4. **Actividad social importante y útil.** La Obra Social de Ibercaja, con el fin último de consolidarse como una obra social innovadora, comprometida, cercana, eficiente, flexible y adaptada a los cambios y a las necesidades que se demandan en cada momento en la sociedad, se reafirma y concentra esfuerzos a lo largo de este año 2014 en sus prioridades de actuación estratégicas, que se traducen en sus tres iniciativas clave:
 - **Iniciativa Emplea** con el objetivo de buscar mejorar la empleabilidad de las personas y la competitividad de las empresas a través de una oferta de servicios, cursos y ayudas con los que poder mejorar proyectos laborales o empresariales.
 - **Iniciativa Educa** con el fin de colaborar con padres y educadores, poniendo a su disposición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes, prevenir el fracaso escolar y formar a los profesionales del mañana.
 - **Iniciativa Ayuda** que colabora con ONG, trabajadores sociales y familias, para ayudar a las personas con menos recursos y cubrir así sus necesidades básicas.

A finales de octubre, una vez realizada la integración con el Banco Grupo Caja3, la Entidad inició una fase de Reflexión Estratégica, con la participación activa del Comité de Dirección, para poner en marcha la construcción del **Nuevo Plan Estratégico del Grupo Ibercaja**. En esta fase se consiguió alcanzar un elevado grado de consenso en el diagnóstico y diseño del Plan Estratégico 2015-2017 y se definieron las directrices estratégicas del nuevo ciclo que son:

1. Focalizar en los negocios clave.
2. Incrementar los ingresos recurrentes.
3. Mejorar la eficiencia recurrente.
4. Reducir la exposición improductiva.
5. Mantener una mejor calidad de riesgo que nuestro benchmark.
6. Delimitar el apalancamiento de balance.
7. Reducir la dependencia del Banco Central Europeo.
8. Reforzar nuestra solvencia a medio plazo.
9. Desarrollar un modelo de negocio con un atractivo equilibrio rentabilidad-riesgo.
10. Llegar a ser una entidad cotizada.

El Plan Estratégico se aprobará a principios de 2015, se desplegará, seguirá y revisará periódicamente, adaptándose a los cambios del entorno económico financiero que vayan surgiendo. El enfoque estratégico del Plan combina un enfoque ejecutivo, de alineamiento y optimización de toda la organización para conseguir mejorar la rentabilidad de la Entidad, con un enfoque transformador del modelo de gestión del banco, que requerirá más tiempo y se desarrollará en la segunda parte del plan.

Estructura de gestión de la sostenibilidad 1.2

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

La gestión de la RSC, liderada por el Consejero Delegado, tiene un sentido transversal dentro de la organización y está presente como parte de uno de los proyectos estratégicos diseñados.

El proyecto incluye el Comité de Reputación y Responsabilidad Corporativa, en el que están presentes todas las áreas funcionales.

Comité de Reputación y Responsabilidad Corporativa 4.9

Está presidido por el Consejero Delegado y lo componen los directores de área de la estructura funcional implicados en la gestión de la Reputación Corporativa y la RSC.

Entre sus competencias destaca la de validar y supervisar la Política de Responsabilidad Social Corporativa del banco, así como los programas e iniciativas que esta desarrolla, y velar por su seguimiento y cumplimiento.

El comité reporta al Comité de Dirección, que a su vez informa al Consejo de Administración.

Evaluación y rendición de cuentas 4.9

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

El Informe Anual 2014 contiene los siguientes capítulos:

- I. Informe económico y de actividades.
- II. Documentación legal del Grupo Ibercaja Banco.
- III. Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Ibercaja.

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

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

- Incorporación en la Estrategia de la Entidad de un proyecto de Responsabilidad Corporativa y creación del Comité de Reputación y Responsabilidad Social Corporativa presidido por el Consejero Delegado.
- Participación en el Comité Sectorial de RSC de Cecabank, desde el que se impulsa la implantación de la RSC y se han desarrollado importantes proyectos corporativos en el ámbito de la sostenibilidad.

- Elaboración anual del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, habiendo obtenido en todos los ejercicios la declaración por parte de Global Reporting Initiative (GRI) de cumplimiento con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.
- Adhesión en el año 2006 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del medio ambiente y Anticorrupción.
- Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental y obtención desde 2007 del Certificado de Gestión Ambiental AENOR para el sistema en la Sede Central, que evidencia la conformidad del SGA con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.
- Adhesión a la «Carta de principios para un negocio bancario responsable» promovida por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorro.
- Participación como asociado en Spainsif, el Foro Español sobre Inversión Socialmente Responsable, a través de la sociedad del Grupo Ibercaja Pensión.
- Adhesión a través de nuevo, de la sociedad del Grupo Ibercaja Pensión, a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas –UNPRI–.
- Incorporación en los contratos suscritos por IberCaja con sus proveedores una cláusula específica, referente al compromiso que estos adquieren, de asumir los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del medio ambiente y Anticorrupción. Igualmente en esta especificación los proveedores se comprometen a cumplir la normativa vigente relativa a protección del medio ambiente y en particular la relativa a la gestión de residuos.

Instituciones y Asociaciones Benéfico Sociales en las que Ibercaja participa

4.12, 4.13

Ibercaja participa en las siguientes entidades.

Instituciones:

- Asociación Bancaria CECA.
- Feria de Zaragoza.
- Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de Zaragoza, Huesca, y La Rioja.
- Confederación de Empresarios de Aragón (CREA).

Fundaciones:

- Hospital Asilo Nuestra Señora del Pilar y San Jorge, en Alfaro, de protección a la tercera edad.
- Pablo Serrano, museo que muestra obras del escultor.
- Emprender Aragón, para la creación de un tejido empresarial fuerte en la Comunidad.
- Santa María de Albarracín, de promoción y fomento socio-cultural de la Comarca.

- Ramón J. Sender, para el sostenimiento del centro UNED de Barbastro.
- Manuel Giménez Abad, para investigación, conocimiento y difusión de la institución parlamentaria.
- De Economía Aragonesa (FUNDEAR), de estudios sobre economía.
- Príncipe de Girona, para la proyección de actividades sociales, la promoción de la educación y la formación de la juventud.
- Montañana Medieval, para la rehabilitación, conservación, promoción y fomento socio-cultural del núcleo medieval de Montañana, Puente de Montañana y de su entorno.
- Amantes de Teruel, promover y desarrollar cuanto concierne a la tradición amantes de Teruel.
- Fundación Catalana de Cooperación, hacer efectiva la formación de todas las personas vinculadas al mundo asociativo y de cooperativas, principalmente, en el campo de la actividad social
- Fundación Zaragoza Ciudad del Conocimiento, impulsar el desarrollo de la Sociedad del Conocimiento en Zaragoza, contribuir al desarrollo científico y tecnológico de Zaragoza, etc.
- Fundación Aragón Invierte, actuar como nexo de unión entre Business Angels y emprendedores, dirigiendo la inversión privada hacia proyectos empresariales escalables, de alto potencial, y en cualquier sector de actividad. A través de su actividad, la Fundación estimula el desarrollo sostenible, la creación de empleo y la transparencia en todas las operaciones.

Inversión Socialmente Responsable 1.2, 4.12, 4.13 DMA FS, FS1, FS2, FS11, FS15

El RD 681/2014 que ha modificado parcialmente el Reglamento de la Ley de Planes y Fondos de pensiones ha dado un impulso a la inversión socialmente responsable en España al establecer que los fondos de pensiones del sistema de empleo deberán indicar en su declaración de política de inversiones si tienen en consideración o no, en las decisiones de inversión, los riesgos extrafinancieros que afectan a los diferentes activos que integran la cartera de los fondos de pensiones. De este modo España se alinea al principio «complain or explain» que estimula en diversos países la incorporación de prácticas de inversión sostenible entre los gestores y propietarios de activos financieros.

Al objeto de anticiparse a estos requerimientos normativos y conscientes de la importancia que va adquiriendo progresivamente la inversión sostenible, Ibercaja Pensión, la gestora de Fondos de pensiones del grupo Ibercaja, lleva tiempo implementando una política sobre inversión socialmente responsable.

En particular, Ibercaja Pensión cuenta con una Política sobre Inversión Responsable que detalla su posición y visión de estos aspectos. Así Ibercaja Pensión tiene excluido de su ámbito de inversión, entre otras, compañías que fabriquen bombas racimo y minas antipersona.

La compañía también apoya la inversión sostenible participando como miembro de Spainsif, el foro español sobre la materia y siendo firmante del UNPRI, la iniciativa de Naciones Unidas sobre Inversión Socialmente Responsable.

Cabe mencionar que en 2014 Ibercaja Pensión ha incorporado a su actividad la gestión de los Planes y Fondos de Pensiones de la gestora CAI Vida y Pensiones. Este proceso ha supuesto la incorporación a la cartera de Ibercaja Pensión de 17 fondos de pensiones con un patrimonio total de 407 millones de euros. Al agregar estos Fondos, Ibercaja Pensión les ha aplicado los mismos criterios de exclusión y seguimiento que lleva a cabo con el resto de planes de pensiones, por lo que ha ampliado significativamente el universo de carteras sujeto a políticas de inversión sostenible.

En 2014 la empresa realizó por primera vez su reporte anual a UNPRI. En particular, la compañía reportó su actividad en inversión sostenible sobre activos de renta fija pública y privada y renta variable.

Durante 2014 Ibercaja Pensión llevó a cabo su primera actividad relacionada con el «engagement», una de las estrategias de inversión sostenible que puede seguir un gestor de activos. El *engagement* hace referencia al diálogo que puede establecerse con una empresa susceptible de estar en una cartera de inversiones para mejorar su desempeño medioambiental, social o de gobierno corporativo.

En este sentido Ibercaja Pensión ha decidido incorporarse a la iniciativa de *engagement* «Riesgos del agua en la cadena de suministro agrícola», que se desarrolla dentro del ámbito de UNPRI mediante su plataforma de encuentro entre inversores Clearinghouse.

Esta iniciativa tiene por objeto promover que las empresas de alimentación, bebidas, y venta al por menor de productos agrícolas desarrollen políticas que incentiven a sus proveedores, caracterizados por hacer un uso intensivo de agua, a implementar políticas de gestión eficiente de este recurso tan limitado.

También Ibercaja Pensión ha continuado impulsando el conocimiento de la inversión sostenible en la sociedad, que es uno de los principios que inspira el UNPRI, mediante la celebración en Zaragoza de uno los actos que se desarrollan dentro de la Semana de la ISR que promueve Spainsif. En particular el evento tuvo lugar en Zaragoza el mes de junio con el título de «El papel de la sociedad como impulsor de la Inversión Socialmente Responsable» y contó entre el público asistente y participantes con representantes de la comunidad académica y financiera local entre otros.

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

En el seguimiento de la cartera que se realiza desde la Dirección de Empresas Participadas se considera un factor de importancia el impacto medioambiental, positivo o negativo, que pudiera derivarse de las actividades de las Sociedades. Todos los proyectos de inversión de las empresas participadas por Ibercaja se realizan considerando el cumplimiento de las normas medioambientales establecidas y previa aprobación, en su caso, de los Organismos Públicos competentes.

Además, en aquellas sociedades en las que Ibercaja ostenta una participación relevante, la Entidad tiene presencia en su Consejo de Administración. Esta representación permite valorar aquellos factores que pudieran tener influencia en el comportamiento social y medioambiental de la participada.

A 31 de diciembre de 2014 Ibercaja no mantiene ninguna participación por encima del 3% en ninguna empresa cotizada,* por tanto no mantiene representación en los Consejos de Administración y, en consecuencia, no posee en los mismos derecho de voto, aunque obviamente, sí lo tiene en las Juntas de Accionistas de las compañías en las que mantiene una participación. **FS12**

* Considerando la relativa al mercado continuo.

Respuesta a compromisos 2014 1.1, 4.17

Cientes

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

Se han facilitado unas guías internas sobre algunas de las necesidades en asesoramiento a clientes con el fin de facilitar la generación de una experiencia diferencial que genere mayor satisfacción.

Cumplido: Capítulo 5
Los Grupos de interés

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

Se ha conseguido de nuevo la conformidad en la revisión por AENOR del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal y también el Premio Madrid Excelente por la orientación y gestión realizada al ganar la confianza de los clientes de la Comunidad de Madrid.

Cumplido: Capítulo 2
El Grupo Ibercaja

Continuar con la realización de las adaptaciones regulatorias.

Uno de los temas en los que más desarrollos se han puesto en marcha es precisamente el que tiene que ver con la adecuación de los sistemas a las nuevas adaptaciones regulatorias.

Cumplido: Capítulo 6.1
Clientes

Empleados

Creación de itinerarios formativos definidos específicamente para cada perfil.

Se encuentran definidas las hojas de ruta de los diferentes perfiles y en curso los desarrollos informáticos necesarios para su implementación en 2015 a través de la plataforma Ibercampus.

Cumplido: Capítulo 6.2
Empleados

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

En 2014 finalizaron el curso Avanzado en Asesoramiento Financiero Europeo y Gestión Patrimonial, 45 personas. Además, en septiembre de este año, se convocó una nueva edición con 50 plazas.

Cumplido: Capítulo 6.2
Empleados

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

En 2014, 2946 empleados hicieron alguno de estos programas de más de 10 horas de duración a través de Ibercampus en las siguientes materias: Riesgos, Gestión del Riesgo de Particulares, Gestión del Riesgo de Empresas, Mercados Financieros, Fondos de Inversión, Renta Fija y Renta Variable.

Cumplido: Capítulo 6.2
Empleados

Medio ambiente

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

En relación al uso eficiente de energía y materiales se ha seguido avanzando en la digitalización y el uso de la firma digital y en la eficiencia del consumo energético.

Cumplido: Capítulo 6.4.2
Dimensión ambiental

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

La comunicación interna sigue promoviendo actuaciones dirigidas a la mejora de la gestión ambiental de la organización tanto en oficinas como en servicios centrales.

Cumplido: Capítulo 6.4.2
Dimensión ambiental

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

En aras a la mejora continua y al hilo del proceso de Integración con Caja3 se ha actualizado y simplificado la documentación base del Sistema de Gestión Ambiental y se han renovado puestos integrando nuevos compañeros, con origen Caja 3, al Comité y al equipo de impulsores del Sistema.

Cumplido: Capítulo 6.4.2
Dimensión ambiental

Proveedores

Continuar con la homologación de proveedores.

En el año 2014 se ha continuado con la homologación de proveedores y como avance significativo cabe reseñar la integración en el proceso de todos aquellos proveedores de Caja3 que cumplan los criterios del procedimiento.

Cumplido: Capítulo 6.3
Proveedores

Sociedad

Desarrollar el Programa de Educación Financiera.

Durante el año se ha desarrollado el programa con resultados muy satisfactorios, tanto en cuanto a la implicación de los responsables de su impulso y puesta en marcha, hasta en las respuestas en participación y satisfacción.

Cumplido: Capítulo 2
El Grupo Ibercaja

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

Se han realizado actividades de distintos tipos dentro del programa.

Cumplido: Capítulo 6.4.3
Obra Social

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

Se han ido incorporando actividades y centros a lo largo del año.

Cumplido: Capítulo 6.4.3
Obra Social

Compromisos 2015 1.1, 4.4



Clientes

Renovación del Sello a la Excelencia Europea 500+.

Conformidad en la revisión por AENOR del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal.

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

Empleados

Formación:

Implementación en Ibercampus de los Itinerarios Formativos definidos para cada perfil.

Ampliación de las plazas para el programa universitario de Banca Especializada de Empresas con el fin de mejorar la capacitación de los empleados dedicados a este segmento.

Planificación de un programa de entrenamiento a Líderes (Directores de Zona y Directores de Oficina) con el objetivo de alinear cultura, valores, etc.

Acciones de formación y *coaching* en materia de seguros de vida y no vida dentro del programa general de formación a desarrollar en la red de oficinas.

Gestión de personas:

Mayor presencia de RRHH en aspectos relacionados con la gestión de personas (incremento de visitas a oficinas en gestión de traslados, cierres,...)

Intercambio cultural:

Llevar a cabo un plan que impulse y facilite el intercambio cultural entre empleados de distintas procedencias.

Medio ambiente

Avanzar en la vinculación entre la Memoria de RSC y el Informe de Revisión del SGA.

Seguir en el impulso de la eficiencia energética y de recursos tanto en SSCC como en la red de oficinas.

Impulsar la integración cultural de la organización también en aspectos medioambientales.

Proveedores

Continuar con la homologación de los proveedores.

Sociedad

Extensión del programa de voluntariado a toda la Organización.

Continuar desarrollando programas de voluntariado corporativo, ampliando los campos de actuación en función de las necesidades detectadas, y asegurando la cobertura de los programas más relevantes.

Incorporación de nuevos segmentos poblacionales al Programa de Educación Financiera: universitarios y organizaciones no gubernamentales.

Implantación del programa Emplea-T y Emprende en Aragón, La Rioja y Guadalajara.

Integración de las Fundaciones CAI, CajaCírculo y Caja Badajoz en la Convocatoria de Proyectos Sociales de la Fundación Ibercaja

4 El Buen Gobierno DMA FS

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

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

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

El Informe de Gobierno Corporativo

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

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

Las prácticas y criterios de buen gobierno aplicados por el Grupo Ibercaja 4.11

La composición, independencia y modo de actuación de los Órganos de Gobierno de las empresas del Grupo, los códigos de conducta y normas internas de obligado cumplimiento, los sistemas de control establecidos, la política de comunicación y la transparencia, la lucha contra el fraude y la corrupción y la confidencialidad en el tratamiento de la información son la base del Gobierno Corporativo del Grupo Ibercaja.

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

Ibercaja Banco es una entidad de crédito, constituida en 2011 mediante la segregación a su favor de la totalidad de los activos y pasivos afectos a la actividad financiera de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja.

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

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

Los accionistas de Ibercaja Banco son la Fundación Bancaria Ibercaja (87,80%), Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada (4,85%), Fundación Caja Badajoz (3,90%) y Fundación Caja Círculo (3,45%). Estas tres últimas entidades entraron a formar parte del capital de la Entidad en el marco de la operación de toma de control de Banco Grupo Cajates por Ibercaja Banco, para su posterior fusión, que tuvo lugar el 1 de octubre de 2014.

Los Órganos de Gobierno 1.2, 2.3, 4.1

A 31 de diciembre de 2014 los Órganos de Gobierno de Ibercaja Banco son:

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

A lo largo del ejercicio 2015, la Entidad acometerá las modificaciones estatutarias y reglamentarias oportunas para la adaptación a las nuevas disposiciones legales en materia de gobierno corporativo (derivadas, esencialmente, del Mecanismo Único de Supervisión, la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito y la modificación de la Ley de sociedades de capital).

Junta General de Accionistas 4.1, 4.4

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

Las juntas generales pueden ser ordinarias o extraordinarias.

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

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

Consejo de Administración 4.1, 4.2, 4.3, LA13

Dispone de las más amplias atribuciones para la gestión, administración y representación de la Sociedad y, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable y en los estatutos sociales, es el máximo órgano de decisión de la Sociedad.

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

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

N.º miembros	% hombres	% mujeres	> 50 años	Edad media
11	9.1%	0.9%	100%	64

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

Comisión Ejecutiva 4.1

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

Comisión de Auditoría y Cumplimiento 4.1

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

Comisión de Nombramientos y Retribuciones 4.1

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

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

- Revisar periódicamente los programas de retribución, ponderando su adecuación y sus rendimientos.
- Velar por la transparencia de las retribuciones y por la observancia de la política retributiva establecida, los nombramientos y ceses de altos directivos que el primer ejecutivo proponga al Consejo.

Comisión de Grandes Riesgos y Solvencia

La Comisión tendrá las siguientes funciones:

- Proponer al Consejo de Administración del Banco el establecimiento de límites por tipos de riesgo y de negocio, comprendiendo tanto el riesgo de crédito, concentración, como el de mercado, y de liquidez, riesgo de interés y riesgo de cambio para elevar al Consejo de Administración del Banco las propuestas correspondientes.
- Analizar y valorar la gestión del riesgo en el Grupo, en términos de perfil de riesgo (pérdida esperada) y, rentabilidad y analizar la exposición del Grupo por negocios, segmentos de clientes y sectores.
- Analizar los sistemas de control de riesgos del Grupo, para asegurarse de que estos permitan:
 - Garantizar la idoneidad de la estructura y funcionalidad de la gestión del riesgo en todo el Grupo.
 - Conocer la exposición del riesgo en el Grupo para valorar si esta se adecúa al perfil decidido por la Institución.
 - El adecuado funcionamiento de las políticas y procedimientos que mitiguen los riesgos operacionales.
- Analizar y valorar el nivel de Fondos Propios y sus proyecciones en el tiempo en distintos escenarios y proponer las medidas que crea conveniente a efectos de reforzamiento de la solvencia de la Entidad.

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

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

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

1. *Las Guidelines on the assessment on the suitability of members of the management body and key function holders (EBA/GL/2012/06)* «Guía para la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y de los miembros clave de una entidad de crédito» que viene a complementar lo establecido por la Guía sobre Gobierno interno

(GL 44), publicada en septiembre 2011, y adoptada como propia por el Banco de España en diciembre de 2011.

- II. El Real Decreto 256/2013, de 12 de abril, por el que se incorporan a la normativa de las entidades de crédito los criterios de la Autoridad Bancaria Europea de 22 de noviembre de 2012, sobre la evaluación de la adecuación de los miembros del Órgano de Administración y de los titulares de funciones clave (B.O.E. núm. 89 de 13 de abril de 2013), que modifica el Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, sobre creación de Bancos, actividad transfronteriza y otras cuestiones relativas al régimen jurídico de las entidades de crédito, y que establece la obligación de los bancos de contar, en condiciones proporcionadas al carácter, escala y complejidad de sus actividades, con unidades y procedimientos internos adecuados para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros de su Consejo de Administración y de sus directores generales o asimilados, y de las personas que asuman funciones de control interno u ocupen puestos claves para el desarrollo diario de su actividad bancaria.

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

- Su honorabilidad comercial y profesional. Se entenderá que un miembro del Colectivo Sujeto cumple los requisitos de honorabilidad comercial y profesional cuando haya venido mostrando una conducta personal, comercial y profesional que no arroje dudas sobre su capacidad para desempeñar una gestión sana y prudente de la Entidad.
- Sus conocimientos y experiencia. Se entenderá que poseen conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones quienes cuenten con formación del nivel y perfil adecuado, en particular en las áreas de banca y servicios financieros, y experiencia práctica derivada de sus anteriores ocupaciones durante períodos de tiempo suficientes.
- En el caso de los miembros del Consejo de Administración, se considerarán aspectos relativos al buen gobierno, a través de indicadores como la capacidad de dedicación, la independencia y la existencia de conflictos de interés.

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

Remuneración de alta dirección y Órganos de Gobierno 4.5

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

Concepto retributivo		
(Miles de euros)	Individual	Grupo
Retribución fija	977	0
Retribución variable	78	0
Dietas	210	58
Otras remuneraciones	80	0
Total	1.345	58

Remuneración total agregada de la alta dirección (Directores Generales-Adjuntos, Subdirectores Generales y Subdirectores): **2.793**

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

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

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

No se han advertido situaciones de conflicto de intereses de los consejeros de la sociedad que pudieran afectar al desempeño del cargo conforme previene el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital. En aquellas situaciones puntuales en las que algún consejero haya considerado estar en un eventual conflicto de intereses, se ha abstenido de intervenir en las deliberaciones y participar en la votación.

Normas internas y Órganos de Control DMA PR, 1.1, 4.8, 4.9, 4.10, FS2, FS3, PR1, PR3

Ibercaja Banco tiene establecidas normas internas y Órganos de Control que velan por el cumplimiento exhaustivo y riguroso de las medidas de Buen Gobierno de la Entidad, entre los que se encuentran:

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

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

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

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

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

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

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

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

Transparencia en la información DMA PR

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

Transparencia en la comunicación corporativa DMA PR

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

- **Transparencia** en todo aquello que sea de interés público y no comprometa la necesaria confidencialidad de la actividad.
- **Veracidad** de forma que se responda a las demandas de información de los grupos de interés con la precisión necesaria.
- **Diligencia** y disponibilidad para facilitar la información a tiempo y que los receptores puedan hacer uso de ella con el máximo provecho.

- **Neutralidad.** Todos los grupos de interés tienen derecho a la información que genera Ibercaja en igualdad de condiciones, respetando su pluralidad.
- **Conciliación** comunicando para hacer saber la voluntad de Ibercaja de lograr los consensos más amplios posibles en torno a sus iniciativas.

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

En octubre de 2014 ha culminado la integración de Banco Grupo Caja3 en Ibercaja Banco. Las comunicaciones que a lo largo del año han tenido que ver con este significado hecho se han sometido a los criterios establecidos por el Modelo de Comunicación de Ibercaja. Asimismo, todas las comunicaciones de Banco Grupo Caja3 durante el proceso de integración, hasta su finalización, se han realizado bajo este mismo Modelo. Para las tres principales facetas del proceso (integración legal, cultural y tecnológica), se ha desarrollado una comunicación proactiva, facilitando información sobre el estado de cada etapa y sinergias alcanzadas y, a demandas puntuales de los medios y grupos de interés, cuando ha sido preciso se les ha informado de hechos concretos, siempre de forma coordinada entre ambas entidades.

Además, para reforzar la comunicación, en las dos webs, integracion.ibercaja.es e integracion.caja3.es, se han alojado idénticos contenidos informativos relativos a la integración. En comunicación interna se ha habilitado en las intranets de Ibercaja y Caja3 un conjunto de contenidos específicos: noticias de la integración, preguntas frecuentes sobre el proceso y buzón para consultas, en el que los empleados han podido formular sugerencias y plantear sus dudas, que han sido respondidas oportunamente.

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

Ibercaja ha desarrollado los procedimientos y mecanismos necesarios para garantizar la transparencia y claridad de la información que llega a clientes y otros usuarios sobre los productos y servicios que ofrece:

- **Asesoría Jurídica.** Todos los materiales publicitarios y comunicaciones a clientes se someten a la previa supervisión de la Unidad de Asesoría Jurídica, quien verifica el cumplimiento estricto de los requisitos legales necesarios.
- **Comité de Publicidad.** Su función es asegurar la transparencia para el cliente como valor de la Entidad y principio fundamental de la comunicación de Ibercaja.

Compuesto por miembros de las direcciones y unidades de Marketing y Banca Multicanal, Área de Negocio, Estrategia y Desarrollo Corporativo, Asesoría Jurídica y Producto, analiza y valida las piezas de comunicación masiva de todas las campañas de publicidad de Ibercaja con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia publicitaria de entidades financieras.

- **Código de Comunicación Publicitaria.** Recogido en el Brand Book (Manual de Marca), fija los principios gráficos y de estilo que debe cumplir toda la publicidad de la Entidad. Este documento se distribuye a todas las agencias que elaboran materiales gráficos para Ibercaja y es de Obligado Cumplimiento.
- **Web de Identidad Corporativa.** En la página web de la Entidad, existe un apartado con los principios básicos de uso gráfico de la marca Ibercaja. De uso interno y externo, su objetivo es facilitar el correcto uso gráfico de la marca Ibercaja y resto de logotipos de las sociedades del grupo. Permite, previo registro, la descarga de los archivos.
- *La Orden EHA/1717/2010, De 11 de junio, de **regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión** y la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de **regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios** y la Circular 6/2010 que la desarrolla, además de establecer un nuevo sistema de control, estimula expresamente la adhesión de entidades de crédito a organismos de autorregulación homologados (hasta el momento el único existente es AUTOCONTROL) que, entre otros, cuenten con medidas individuales o colectivas de autocontrol previo de los contenidos publicitarios. Ibercaja Banco es socia de AUTOCONTROL. De esta manera, los controles internos que ya existían en la Entidad, se ven reforzados y complementados a través del asesoramiento previo sobre la corrección legal y deontológica de su publicidad, ofrecido por un organismo de autorregulación independiente y homologado por Banco de España.*



- **Tablón de Información Pública a Clientes,** en todas las oficinas y en la página web, que informa de la disponibilidad del Folleto de Tarifas y Comisiones con el coste de los servicios que presta el Banco, así como del sistema establecido para presentar las quejas y reclamaciones y las direcciones de los órganos competentes para su resolución.
- La Entidad, las Gestoras de los Fondos de Inversión y de Pensiones remiten periódicamente a sus clientes información sobre la evolución de los mercados de valores, composición de las carteras, estrategias de gestión y resultados, conforme a lo establecido en la legislación vigente.
- La web corporativa de Ibercaja Banco, www.ibercaja.es, recoge una amplia información sobre la Entidad, los hechos más relevantes de interés para clientes e inversores y su actividad comercial.
- Existen un conjunto de Simuladores de Depósitos que facilitan al cliente la comprensión de la mecánica del producto. Están disponibles en el canal oficinas y en algún caso en el canal Ibercaja Directo (IBD).

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

El Control de los riesgos 4.9, 4.11, FS2

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

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

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

El sistema de control interno 4.11, FS2, FS9

El sistema de control interno en la Entidad se aplica desde el principio de independencia y con una visión global en la gestión del riesgo y cuenta con una estructura sólida encabezada por la

Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración, entre cuyas funciones se encuentra supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos. Adicionalmente existe un Comité de Auditoría, de carácter ejecutivo, cuyo objetivo básico es supervisar y aprobar las líneas maestras de control y auditoría interna en el Grupo Ibercaja y a cuya supervisión se someten los resultados de las actuaciones emprendidas.

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

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

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

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

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

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

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

A continuación se resume el alcance de la actividad de Auditoría Interna en el ejercicio 2014, al que habría que añadir los documentos y comunicaciones elaborados en el ejercicio de la función de control: **SO2**

Actividad

Red de oficinas	Actividades, procesos, Unidades centrales y Grupo	Controles a distancia	
Informes	Informes	Factores sistemáticos analizados	Operaciones revisadas
542**	44**	198	89.500

Frecuencia

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

* La revisión alcanzó a 542 oficinas sobre las 1.407 existentes a 31/12/2014, lo que supone el 38,52%.

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

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

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

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

Para el cumplimiento de este compromiso, Ibercaja Banco ha establecido normas y procedimientos internos eficaces que permiten desarrollar la actividad financiera conforme a rigurosas reglas deontológicas y al ordenamiento jurídico vigente, implantar sistemas de control y comunicación, garantizar la observancia de las políticas y procedimientos y cumplir estrictamente las leyes.



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

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

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

La Unidad de Cumplimiento Normativo registra y analiza la información a través de herramientas informáticas propias, que permiten la detección de operativa inusual o sospechosa a través de alertas, tendencias y perfiles de riesgo. Como resultado de los procesos de identificación, análisis, gestión y comunicación de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales a partir de los diferentes canales establecidos, la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales ha abierto durante 2014 un total de 144 expedientes de análisis, de los cuales 52 proceden de comunicaciones remitidas por oficinas de la Red. Del total de expedientes 61 han sido catalogados como operaciones de examen especial de los cuales 49 han sido objeto de comunicación al Servicio Ejecutivo y 12 no han sido objeto de comunicación al no confirmarse los indicios de operación sospechosa a partir de los cuales se inició el expediente.

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

Fruto de los análisis pertinentes se ha informado al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias de 574 operaciones relacionadas en el Reglamento de la Ley 10/2010. Se han tramitado 7 expedientes por requerimientos de información del Servicio Ejecutivo y 120 expedientes, a requerimiento de autoridades judiciales, policiales o tributarias, relacionados con el blanqueo de capitales. **SO2**

La formación de los empleados constituye un elemento fundamental para la gestión de la prevención del blanqueo de capitales, encontrándose recogida su obligación en la normativa de referencia. A tal efecto y durante el ejercicio 2014 la Entidad ha impartido formación presencial en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo a 88 empleados de la Red de Oficinas (1,7%*), entre los que se encuentran gestores de clientes, gerentes de banca personal, subdirectores y directores de oficina. Adicionalmente 233 empleados (4,62%*), han realizado acciones formativas *on-line* en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales. Además, se han transmitido pautas y recordatorios al respecto dentro del plan anual de Auditorías que se ha realizado a 542 oficinas (38,52%). **HR3, SO3, FS4**

* Plantilla estable red oficinas: 5.035

En el año 2014 no se han producido incidentes de corrupción. **SO4**

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

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 80 de la Ley del Mercado de Valores y en los artículos 34 y 35 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios, el Grupo cuenta con un Reglamento Interno de Conducta que afecta a los miembros del Consejo de Administración del Banco y de los órganos de gobierno de la Entidad matriz, y a determinados empleados, fundamentalmente de Ibercaja Banco, en función de su cargo o relación con los Mercados de Valores.

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

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

Protección al inversor **DMA SO**

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

Se han establecido normas y procedimientos internos para desarrollar la prestación de servicios de inversión, conforme a rigurosas reglas del ordenamiento jurídico vigente. Se han revisado, y en su caso actualizado, las políticas y manuales que son de aplicación: Manual de Comercialización de productos de ahorro a clientes minoristas, Política de Incentivos, Política de ejecución y tratamiento de órdenes de clientes, Política de Salvaguarda de Instrumentos Financieros, Política de Conflictos de Interés, Política de Externalización y Manual de Cumplimiento Normativo establecido por MiFID. **FS15**

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

Se verifica el cumplimiento del contenido y la uniformidad de la información a transmitir en los distintos canales, ejerciendo de forma permanente los distintos controles implantados sobre Conflictos

de Interés, Ejecución y Tratamiento de órdenes de clientes, Externalización, Incentivos, Comercialización y Salvaguarda de activos, emitiéndose periódicamente los correspondientes informes sobre grado de cumplimiento y acciones de remediación que se proponen.

Se ha impartido formación a empleados sobre materias reguladas por la MIFID y sobre la Política de Conflictos de Interés de la Entidad. Finalizado el ejercicio 2014 la plantilla formada asciende a 2.125 personas en MIFID (42,20%*), y a 2.756 personas en Conflictos de Interés (54,73%*).

HR3, SO3, FS4

* Plantilla estable red oficinas: 5.035

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

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

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

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

En el curso del ejercicio 2014 se han analizado 1.764 operaciones alertadas y se han comunicado a la CNMV las operaciones sospechosas de abuso de mercado, por posible manipulación de mercado y por posible utilización de información privilegiada.

A este respecto también se ha incorporado la formación necesaria que completará el conocimiento de todos los empleados en esta materia, habiendo realizado y superado el curso de formación 1.723 personas durante el ejercicio 2014 (34,22%*). **HR3, SO3, FS4**

* Plantilla estable red oficinas: 5.035

Tratamiento de la información confidencial PR8

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

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

A lo largo del ejercicio 2014 el Comité ha celebrado 2 sesiones y han cursado formación on-line en materia de LOPD, 137 empleados (3.46%*) dentro del marco del Plan Anual de Formación.

HR3, SO3, FS4

* Plantilla media permanente de la red de oficinas a 31 de diciembre: 3.949

Incumplimientos, Multas y Sanciones recibidas 1.1

Durante el ejercicio 2014 no se han recibido sanciones o multas significativas, con carácter firme, por incumplimiento de normas relacionadas con el consumo, la salud, incidentes de discriminación, actuaciones de competencia desleal y prácticas antimonopolio. **HR4, SO7, SO8, PR2, PR4, PR7, PR9**

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

Ayudas y subvenciones públicas recibidas EC4

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

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

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

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

5 Los Grupos de Interés 3.5, 4.14, 4.15

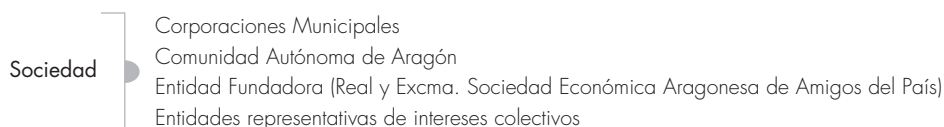
Constituyen los **Grupos de Interés** para Ibercaja Banco todas aquellas personas, organizaciones, instituciones y colectivos con los que se relaciona y que se ven influidos, de alguna manera, por las actuaciones y las decisiones que adopta la Entidad.



Participación 4.16, 4.17

Hasta su transformación en Fundación Bancaria, los distintos colectivos que formaban parte de los Órganos de Gobierno de la **Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja** (accionista mayoritario de Ibercaja Banco), disponían como canales de comunicación de la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control de la Caja.

Cientes = Impositores



Empleados

Tras la transformación de la Caja en **Fundación Bancaria Ibercaja**, los grupos de interés representados en el Patronato de la Fundación son la Entidad Fundadora, las entidades (incluyendo administraciones públicas) representativas de intereses colectivos en el ámbito de actuación de la Fundación, personas independientes de reconocido prestigio profesional en las materias relacionadas con el cumplimiento de los fines sociales de la Fundación, o en los sectores, distintos del financiero, en los que la Fundación tenga inversiones relevantes, así como personas que posean conocimientos y experiencia específicos en materia financiera. La Fundación Bancaria Ibercaja tiene su propia web corporativa (www.fundacionbancariaibercaja.es), como medio de comunicación a la sociedad y a los diferentes grupos de interés.

Adicionalmente, **Ibercaja Banco** cuenta con los siguientes canales de participación y comunicación con sus Grupos de Interés.

- La Red de Oficinas. El modelo de banca de proximidad que históricamente ha desarrollado Ibercaja, le permite contar con una extensa red de distribución que favorece la cercanía a sus clientes y facilita la relación, la comunicación y la implicación con los mismos.
- La Obra Social. Permite, a través de sus Centros y de los diferentes convenios, foros y reuniones en las que participa, tener una relación directa con sus usuarios.
- Página web corporativa y redes sociales. A través de la página web corporativa se refuerza la transparencia de la información de la Entidad, tanto en relación con los contenidos regulados normativamente como los que se publican con carácter voluntario.

Sistemas de comunicación 4.16, 4.17

Con los Clientes **PR5**

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

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

- Comunicación por vía postal y telefónica.
- La web corporativa www.ibercaja.es contiene una amplia información corporativa y comercial del Grupo Ibercaja proporcionando, como también lo hacen las web fundacionales, un medio ágil de comunicación con la Entidad. Estas páginas incorporan buzones específicos para cuestiones relacionadas con la RSC, Atención al Cliente, Obra Social, etc.
- El Servicio de Atención al Cliente, con la misión de recibir y gestionar las quejas, sugerencias y reclamaciones que al Grupo Ibercaja le llegan de sus clientes.
- Encuestas de opinión mediante las que se obtiene información de los clientes sobre su grado de satisfacción con la calidad de servicio que reciben de Ibercaja. Se han llevado a cabo los estudios previstos para conocer la satisfacción de los clientes, así como su percepción de la calidad del servicio prestado. Se han realizado encuestas diarias a lo largo del año a un número aproximado de 50.000 clientes de los tres segmentos estratégicos: Particulares, Banca Personal y Banca de Empresas. El resultado que arrojan estas encuestas –una media superior a 8, en una escala de 10, en satisfacción general tanto con la oficina como con Ibercaja–, refleja que la alta calidad del servicio ofrecido por Ibercaja es una realidad consolidada y estructural de la Entidad.

Una vez consolidado el sistema de medición de la experiencia del cliente y avanzado en la segmentación tanto en muestras como en análisis, este ejercicio 2014 se ha caracterizado por ampliar el alcance de la monitorización de la experiencia de cliente, incluyendo a las entidades de origen Caja3.

Además se han publicado internamente una serie de guías que orientan en la gestión comercial de aquellas necesidades de asesoramiento más estratégicas en 2014: seguros y ahorro. Basadas en la experiencia percibida, estas guías, especifican para cada fase del proceso comercial lo que queremos que el cliente sienta al ser asesorado en una oficina de Ibercaja. Este enfoque se orienta hacia la concreción de comportamientos esperados por esos clientes y por tanto hacia lo que les queremos dar e impulsamos para conseguir que el cliente viva una buena experiencia y quede satisfecho.

Con los Empleados **DMA LA, 4.17**

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

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

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

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

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

Las «**Normas de Conducta y Ética Profesional**» se encuentran recogidas en Normativa y son difundidas periódicamente para general conocimiento de la plantilla a través de distintos canales. Los empleados de Ibercaja Banco deben asumir estas Normas, no sólo como una obligación impuesta, sino como una actitud en el trabajo diario, como parte de la cultura, valores y formas de actuar de la Entidad.

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

Indicadores de Participación y Comunicación	Año 2014
Correos recibidos y contestados a través del Buzón «El Director de RRHH responde»	42
Empleados participantes en actividades del Grupo Cultural y Recreativo	790

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

- Comunicaciones del Consejero Delegado.
- Encuentros con la Dirección.
- Información Diaria de Ibercaja.
- Normativa de Ibercaja.
- Revista Crónica Ibercaja.
- Boletín RRHH Informa.

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

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

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

¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?

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

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

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

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

Acuerdo para la aplicación de un Expediente de Despido Colectivo **DMA LA, 1.2**

El 30 de mayo de 2014, la dirección de Ibercaja Banco y la representación sindical (ACI, CSICA, CC.OO. y UGT con una representatividad conjunta del 97,5%) alcanzaron un acuerdo para aplicar un Expediente de Regulación de Empleo (ERE) en 2014 y hasta el 28 de febrero de 2015 a través de un sistema de bajas incentivadas, sobre la base del principio de voluntariedad.

El pacto incluía además medidas de movilidad geográfica para aquellos trabajadores que fueran destinados a más de 35 km de su ubicación anterior.

Una vez más, el acuerdo alcanzado refrenda la arraigada cultura de diálogo y negociación existente en Ibercaja, actitud que ha imperado durante todo el proceso, lo que ha favorecido un acuerdo que cumple de manera satisfactoria los objetivos de la negociación:

- Preservar, en lo fundamental, los derechos del conjunto de la plantilla.
- Ofrecer una alternativa de salida voluntaria a un colectivo de trabajadores con una dilatada trayectoria profesional, en unas condiciones favorables.
- Reforzar la solvencia y competitividad del Grupo Ibercaja de cara a la completa integración del Banco Grupo Caja3 en octubre de 2014.

Bajas incentivadas voluntarias

El acuerdo establecía que podían acogerse al plan todos aquellos empleados con al menos 10 años de antigüedad en la Institución y cumplieran la edad de 59, 60 o 61 años a lo largo de 2014.

Como novedad, este año 2014 también podían acogerse a esta medida, previa aceptación por parte de Ibercaja y con unas condiciones económicas específicas, empleados menores de 50 años, con un período mínimo de prestación de servicios de al menos 6 años.

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

Como balance final, en 2014 han sido 287 los trabajadores que se acogieron voluntariamente al Expediente de Regulación de Empleo, de los cuales 275 corresponden a bajas incentivadas por edad (mayores de 59 años), 11 bajas incentivadas de menores de 50 años y 1 baja voluntaria motivada por traslado a nuevo centro de trabajo no aceptado.

MOVILIDAD GEOGRÁFICA

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

PLAN DE RECOLOCACIÓN EXTERNA **LA11**

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

[Acuerdo para la Modificación Sustancial de Condiciones de Trabajo y Movilidad Geográfica de Banco Grupo Caja3](#)

Así mismo, el 31 de julio de 2014, la Dirección de Banco Grupo Caja3, la Dirección de Ibercaja y la representación sindical (ASIPA, CSICA y CC.OO. con una representatividad conjunta del 55,24%) alcanzaron un acuerdo por el que se establecía el procedimiento de modificación de condiciones de trabajo y movilidad geográfica de los empleados procedentes de Banco Grupo Caja3.

El pacto recoge, entre otros, los siguientes aspectos en materia laboral, que son de aplicación a partir del 1 de enero de 2015:

Estructura Salarial, Sistema de Clasificación de Oficinas y de Promoción Profesional, Jornada y Horario de Trabajo, Movilidad Geográfica, Beneficios Sociales, Previsión Social Complementaria, Plan de Igualdad, Prevención de Riesgos y Derechos Sindicales.

[Acuerdo de desarrollo del proceso de Elecciones Sindicales 2014 en Ibercaja Banco, S.A.](#)

De conformidad con lo previsto en la legislación vigente, en 2014 se promovió la celebración de elecciones sindicales.

El proceso electoral correspondiente se inició en el mes de noviembre, con la constitución de las Mesas Electorales y concluyendo el 15 de enero de 2015, fecha de celebración de las votaciones.

Para el normal desarrollo de las mismas, y como en ocasiones anteriores, la Entidad y las secciones sindicales de ACI, ASIPA, CSICA y CC.OO. alcanzaron un Acuerdo en el que, entre otros aspectos, se pactó la constitución de una Comisión Consultiva para coordinar y colaborar en el normal desarrollo de este proceso electoral.

Representación Sindical **4.4, 4.17, HR5**

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

- Delegados de personal: 41.
- Comités de Empresa: 15.
- Secciones Sindicales que tienen representación en Ibercaja Banco, S.A.: 6.

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

Con los Proveedores **4.16, 4.17**

La comunicación de Ibercaja con sus proveedores se establece mediante:

- Contactos directos y periódicos.
- Reuniones de seguimiento.
- Entrevistas.
- Cuestionarios de evaluación y homologación.

Con la Sociedad **4.16, 4.17**

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

- La relación con Instituciones, Asociaciones Empresariales y Sindicales, Universidades, Centros Educativos, Colectivos, ONG, Clubes de Calidad, etc.
- Los estudios, evaluaciones y consultas realizados para valorar el grado de aceptación de las actuaciones de Ibercaja Banco.
- Los centros vinculados a la Obra Social de las distintas fundaciones, por sus actividades abiertas a gran variedad de colectivos, obtienen información sobre sus intereses, recogiendo las necesidades detectadas. Además, se realizan evaluaciones por los usuarios y participantes en programas y actividades de estos centros ya que su experiencia es relevante a la hora del diseño y la adecuación de la oferta posterior.
- La organización, impulso y colaboración, en congresos, certámenes y acciones culturales, científicas, asistenciales y divulgativas.
- Los estudios, evaluación y análisis de empresas vinculadas al sector, consultoras y certificadoras.
- Webs y redes sociales.

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

Identificadas las demandas de sus Grupos de Interés, Ibercaja Banco asume el compromiso de dar respuesta a las mismas mediante las siguientes actuaciones:

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

6.1 Clientes 2.7, DMA PR

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

Tipología de los clientes 2.7

	2012	2013	2014
Particulares	2.320.162	2.200.287	2.904.736
Jóvenes (< 25 años)	388.014	357.958	480.449
Mayores (> 65 años)	371.145	370.957	584.748
Inmigrantes	350.757	314.381	412.585
Empresas	68.988	67.174	92.019
Instituciones	53.146	54.204	71.534
Antigüedad media de los clientes	17,82	18,60	18,85
Número de clientes nuevos	441.908	462.618	525.990
Número Total de Clientes	2.474.029	2.353.558	3.117.657

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

Ibercaja Banco entiende que la calidad de servicio es un derecho del cliente. La aspiración de la Entidad es ser útil y reconocida como asesora financiera merecedora de la máxima confianza. En Ibercaja se es consciente de que los clientes necesitan la máxima calidad en los productos y servicios que se le ofrecen, siendo exigentes y cuidadosos en el proceso interno de su generación y desarrollo y en el modelo de relación que se establece con ellos. El fin es aportarles el valor que necesitan, manteniendo también el compromiso social. Dentro de la política de relación con los clientes Ibercaja Banco tiene establecido el decálogo «Compromiso de Ibercaja» que está publicado en la página web corporativa.

En 2014 se ha vuelto a superar la auditoria de revisión de la **certificación** otorgada en por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) basada en la norma ISO 22222:2010 **Asesoramiento en gestión del patrimonio personal**. Requisitos para los gestores de patrimonios personales. Esta norma internacional define el proceso de asesoramiento en gestión del patrimonio y especifica los requisitos relativos al comportamiento ético, la competencia y la experiencia exigibles al asesor en gestión patrimonial. Ibercaja fue la primera entidad financiera española que consiguió certificar en 2012 el servicio de asesoramiento que ofrece a sus clientes de banca personal, ahora solo otra entidad cuenta con la misma certificación. **FS4**

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

Red de Oficinas **FS14, FS15**

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

La fusión o cierre de alguno de los puntos de la red de oficinas cuenta con un plan protocolizado que recoge todas las acciones que deben llevarse a cabo para la correcta atención de los clientes implicados. Además de seguir realizando operatoria a través de los canales a distancia, disponen de un teléfono de información comercial para consultas y se cuida especialmente que cada cliente siga manteniendo una oficina de referencia y un gestor personal dentro de la misma que conozca sus necesidades financieras, de forma que el cambio de oficina a nivel relacional sea imperceptible para todos ellos.

Banca multicanal **2.7, FS13, FS15**

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

EL DISEÑO DE LA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS está en permanente revisión: se analizan tanto las pantallas de transacciones como el diseño funcional, y se van adaptando para que al cliente le resulte más amable y sencillo, ofreciendo:

- **La permanente innovación de los canales no presenciales** para atender lo mejor posible a cada cliente, estudiando sus necesidades financieras actuales y las posibles futuras y aplicando los últimos avances tecnológicos y de seguridad. Como ejemplos: el desarrollo de la movilidad (teléfonos móviles y tabletas) que amplía la facilidad de consulta y operatoria de los clientes en cualquier lugar, las 24 horas del día, o el desarrollo de servicios de bróker.
- **Los cambios en las pantallas que mejoran la usabilidad.**
- **La disponibilidad de un archivo ordenado de documentos** que se mantienen consultables e imprimibles durante un amplio período de tiempo de forma gratuita.
- **La utilización de los canales *online*** para mantener a los clientes permanentemente informados de productos y servicios sobre los que han manifestado su interés o bien las características individuales de estos.
- **Unos servicios de calidad** como el correo en web: un sistema rápido, seguro y gratuito de correspondencia, o el servicio de alertas al móvil o al correo electrónico, en los que es el cliente quien define y selecciona los eventos de los que quiere estar informado, sobre sus cuentas; o con sus tarjetas, para proporcionar mayor seguridad en las transacciones realizadas, tanto en cajeros como en comercios; o con sus operaciones de valores, para conseguir mejor gestión de las operaciones realizadas en el mercado bursátil.

CERCANÍA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE para que sea cual sea el canal que utilice, presencial en oficina o a distancia por Internet o teléfono, el cliente encuentre:

- **Una información comercial homogénea, puntual, personalizada, y multicanal.** Manteniéndole informado de los productos que pueden interesarle, a través de las vías más adecuadas en función del cliente: cita presencial con su gestor, carta o e-mail, *banners* en banca electrónica, SMS a su teléfono móvil e información en el cajero, que redundan además en una mayor eficacia y eficiencia.
- **Una versión del servicio Ibercaja Directo adaptada a su perfil.** Con operatoria, oferta e información diferenciadas: negocios, particulares, jóvenes, banca privada y banca personal, versiones para colectivos como los partícipes de planes de pensiones de empresa, comercios o profesionales. Esto facilita el acceso de un mayor volumen de clientes a las ventajas del autoservicio.
- **Un servicio de atención por Internet mediante una web pública que atiende a clientes y no clientes,** y que ofrece información institucional y comercial, invitando a que esas primeras consultas o determinadas informaciones se puedan recibir sin realizar desplazamiento alguno y sin necesidad de tener que utilizar un medio impreso para su comunicación. La web está diseñada para facilitar la búsqueda de contenidos, ofrece transparencia en la información y la posibilidad de solicitar información adicional o recibir periódicamente boletines o *newsletters* dirigidos tanto a clientes particulares, como a empresas.

- Para aumentar la **transparencia y la comprensión** de la información, relacionada con la misma, Ibercaja Banco ofrece en la web institucional un microsite en el que se muestran simuladores, glosario de términos, información sobre bonificaciones disponibles y recomendaciones útiles para los clientes.
- **Atención telefónica en un amplio horario** por gestores profesionales que resuelven dudas, amplían informaciones y recogen las sugerencias de los clientes.

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

Web de la integración: para dar respuesta a las dudas que se pudiesen plantear a los clientes de Caja3 ante la integración, y para abundar en las informaciones remitidas, se diseñó una web en la que se incorporaron de forma ordenada y fácil los detalles sobre el proceso.

Se han incorporado, tras la integración tres webs correspondientes a las marcas Caja Círculo, Caja Badajoz y Caja Inmaculada con contenidos adecuados a las zonas de implantación de las mismas.

COLECTIVOS CON OPERATORIA EXCLUSIVA EN BANCA ELECTRÓNICA **FS14**

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

CANALES DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES **FS13**

	2012	2013	2014
Número de oficinas	1.047	1.016	1.356
N.º de cajeros automáticos	1.142	1.102	1.613
N.º tarjetas emitidas	911.863	869.750	1.352.720
N.º de tarjetas de crédito	442.977	421.168	620.067
N.º de tarjetas de débito	468.886	448.582	732.653
N.º de portales (Internet) dirigidos a clientes	3	3	6
% operaciones realizadas en ventanilla	35%	35%	33%
% operaciones realizadas por banca a distancia	37%	38%	44%
% operaciones realizadas en cajero	10%	10%	9%
% operaciones realizadas en TPV	16%	16%	13%
% operaciones realizadas en actualizador	1%	1%	1%
N.º operaciones a través de canales a distancia	143.062.798	153.983.584	226.885.226
N.º mensual (media) de páginas consultadas en Internet	7.095.602	5.773.432	6.099.700
Nivel de disponibilidad de la Banca Telefónica (%)	94%	96%	85%

2014: Información de operaciones agregada Ibercaja-Caja 3.

Seguridad **DMA PR, FS14**

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

La Unidad de Gestión de Inmuebles coordina y supervisa tanto el cumplimiento de la normativa legal, como la adecuación de las oficinas al acceso y comodidad de todas las personas. Desde el año 2005 todas las oficinas de nueva apertura incorporan rampa de acceso. Asimismo, desde ese año, se viene realizando un programa de eliminación de barreras arquitectónicas y mejora del acceso a oficinas que cuenta en el plan operativo anual (POA) con un presupuesto específico. Concretamente, en el año 2014 se ha realizado la adecuación en cuatro oficinas con la conversión de gradas a rampas.

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

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

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

En el año 2014 se ha trabajado en la implementación de las siguientes aplicaciones:

Banca electrónica y movilidad

En el año 2014 se ha realizado la acomodación de la operatoria de la banca electrónica a la nueva normativa Europea SEPA. Para facilitar a los clientes el conocimiento de dicha normativa, se ha enviado información individualizada a los implicados, acompañada de una acción proactiva de ayuda mediante contactos telefónicos, para facilitar las adaptaciones.

Además, con motivo de la integración de Caja3, en Ibercaja se han realizado desarrollos enfocados a dar continuidad de servicio de la Banca Online.

Con el objetivo de que el cambio de Caja3 Online a Ibercaja Directo resultase lo más sencillo y cómodo posible para los clientes, se diseñó un protocolo de migración en el que se evitaba el desplazamiento a las oficinas, ya que se podía realizar *online*.

Para que los empleados fuesen conocedores de este hecho con antelación, se realizó una campaña de comunicación interna previa, facilitándoles material que les permitiese conocer el servicio: manuales de uso, normativa interna, formación *on-line*, así como comunicaciones personalizadas.

Posteriormente las comunicaciones se extendieron a los clientes de Caja3 Online, los cuales por e-mail o por carta y *banners* en el propio servicio recibieron instrucciones sobre el proceso a seguir.

Como apoyo a la comunicación a clientes y empleados se incorporaron en la web de la integración elementos como un vídeo explicativo, una sección de preguntas frecuentes que previsiblemente se

podían plantear los clientes, y contenidos que se consideraron relevantes porque suponían alguna diferencia respecto al servicio que estaban recibiendo los clientes de Caja3 (alertas,...) o porque se consideraron destacables (App Ibercaja; IB-Broker).

Además, se estableció un amplio servicio de atención telefónica gratuita, tanto para clientes particulares como negocios, con el fin de prestar asistencia a quienes tuvieran durante el proceso de integración alguna duda o dificultad.

Por otro lado, se ha incorporado en Ibercaja Directo Negocios el sistema GAR (Gestión Automatizada de Remesas), que facilita a los clientes la elaboración y gestión de remesas de sus cobros y pagos comerciales en la propia web. El sistema permite, sin necesidad de descargarse ninguna aplicación, mantener de forma segura toda su información para usos futuros. En 2014 se ha avanzado en desarrollos de nuevas funcionalidades relacionadas con adaptaciones a SEPA.

Firma digital en tableta

En julio de 2013, se implantó en todas las oficinas de la Red el Sistema de Firma Digitalizada, que permite recoger la firma de los clientes en su operativa con Ibercaja Banco (en contratos y operaciones) desde una tableta digital. A partir de ese momento se han ido agilizando desarrollos de adecuación para que los distintos contratos y operaciones, al ritmo más adecuado posible, se vayan incorporando al sistema consiguiendo importantes mejoras en relación con productividad y la eficiencia.

Digitalización de documentos

A lo largo de todo el año 2013 se desarrolló e implantó la digitalización de expedientes de activo (aplicación que permite realizar el flujo de tareas necesarias para la concesión de riesgos a los clientes, incorporando la documentación necesaria para el análisis y decisión). Su puesta en marcha está permitiendo la supresión paulatina de un volumen importante de documentación al evitar la impresión y el fotocopiado en papel, mejorando el riesgo operacional, eliminando tiempos de archivo y simplificando búsquedas y mejora tiempos al reducir el envío de documentos por valija. En 2014 quedaron ya digitalizados todos los expedientes de activo de particulares y autónomos.

Gestión de procesos

Durante este año 2014 y a partir del árbol de procesos de la Entidad, se ha implantado de forma paulatina una herramienta específica para su gestión. Comenzando por las unidades de la Dirección de Operaciones y Back Office, se han ido documentando los principales procesos de todas las unidades. Igualmente se ha enlazado con Normativa, de forma que haya un único repositorio de la información. Su desarrollo prevé la posibilidad de continuar, en una fase posterior, con la implantación de indicadores de medición.

Igualmente, se ha desarrollado una aplicación de Tareas, extensiva a todas las unidades de la Dirección de Operaciones y Back Office que enlazando con la aplicación de Procesos, permite una mejor gestión (asignación y reasignación de tareas, cuantificación de las mismas y medición de duración de las mismas). La aplicación está diseñada para continuar su desarrollo hacia la elaboración de un interface que unifique además, las entradas de tareas desde las oficinas.

Adecuaciones regulatorias

Hay que destacar que en este año, los recursos dedicados al desarrollo organizativo se han dedicado prácticamente en exclusiva a la ejecución del plan de integración de Banco Grupo Cajatres en Ibercaja Banco y a la importante carga derivada de aspectos regulatorios.

Ha sido un año especialmente intenso en lo referente a desarrollos informáticos para implementar el cumplimiento y control de estas novedades regulatorias en nuestros procesos operativos. Los más relevantes en del año han sido:

- **MIFID**: Tras auditoría realizada en 2014 por la CNMV sobre cumplimiento de la normativa MIFID, se ha trabajado en los desarrollos necesarios para cumplir con las recomendaciones derivados de dicha auditoría.
- Nueva **CIRBE**: Se ha continuado desarrollando, con muy importante impacto en nuestros sistemas, lo necesario para el envío de información a la Central de Información de Riesgos del Banco de España.
- **SEPA**: Coincidiendo con la integración ha entrado en real la implantación de SEPA a nivel nacional, con relevantes desarrollos que afectan tanto a canales como a los sistemas internos de gestión de remesas de Adeudos y Abonos.
- **FATCA**: Se han elaborado los desarrollos necesarios para identificación de clientes USA y cumplimiento de la información legal.
- **Pagos Seguros** por Internet: Se ha desarrollado un plan de acción para realizar los desarrollos necesarios para cumplimiento de las recomendaciones normativas, en relación con la Seguridad de los Pagos por Internet.

Educación Financiera **FS14, FS16**

Ibercaja Banco trata de fomentar un mejor conocimiento de los aspectos económicos y financieros que tienen mayor impacto en las economías particulares de sus clientes. El conocimiento preciso de las prácticas bancarias y las consecuencias derivadas de la contratación de los productos y servicios, así como el asesoramiento, se hace más necesario en los momentos de crisis económica.

Uno de los pilares sobre los que Ibercaja Banco asienta su estrategia de clientes es la formación impartida a sus empleados que cuentan con una sólida preparación en materia económica, financiera y fiscal. El Plan de Formación desarrollado por la Entidad facilita a los empleados conocimientos y habilidades para ofrecer a los clientes una información y un asesoramiento preciso, fiable y de calidad.

Ibercaja se adhirió en mayo de 2010 al Convenio de colaboración suscrito por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España para desarrollar el «Plan de Educación Financiera 2008-2012» que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de herramientas, habilidades y conocimientos para adoptar sus decisiones financieras. En 2013 se renovó la adhesión a través de Cecabank para el plan de Educación Financiera 2013-2017.

En la página web de Ibercaja Banco están disponibles unas fichas educativas con consejos básicos de economía familiar y una descripción sencilla y amena de los principales productos y servicios financieros que se encuentran en el mercado. También contiene enlaces a las páginas: «Finanzas para todos» de la CNMV y «Red Española de Educación Financiera» de la CECA.

Talleres de Finanzas básicas, con actividades dirigidas a públicos de todas las edades, dentro de un programa desarrollado por la Obra Social de Ibercaja, que ha iniciado su andadura en el ejercicio 2013, y la incorporación de cursos *online* de finanzas domésticas en el portal web del Laboratorio Virtual.

En 2014 el proyecto ha llegado a más de 10.143 personas en su primer año de implantación. En concreto, 6.446 escolares y 3.697 adultos han participado en las diferentes propuestas. La oferta para estudiantes ha incluido formación *online*, que ha contado con 3.656 participantes, y actividades presenciales, que han registrado 2.790 asistentes.

Quejas, reclamaciones y sugerencias

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

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

Para gestionar adecuadamente las incidencias que se producen en la relación con los clientes, Ibercaja tiene establecido un Modelo de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones ajustado a la normativa establecida en el año 2004 para los Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras. Dispone de una aplicación para su gestión que facilita la información y consulta internas, resultando muy eficiente para realizar la tramitación de incidencias, al sistematizar la información recibida y permitir reducir los tiempos de respuesta y la calidad de los informes públicos.

Quejas, sugerencias y reclamaciones atendidas **PR4**

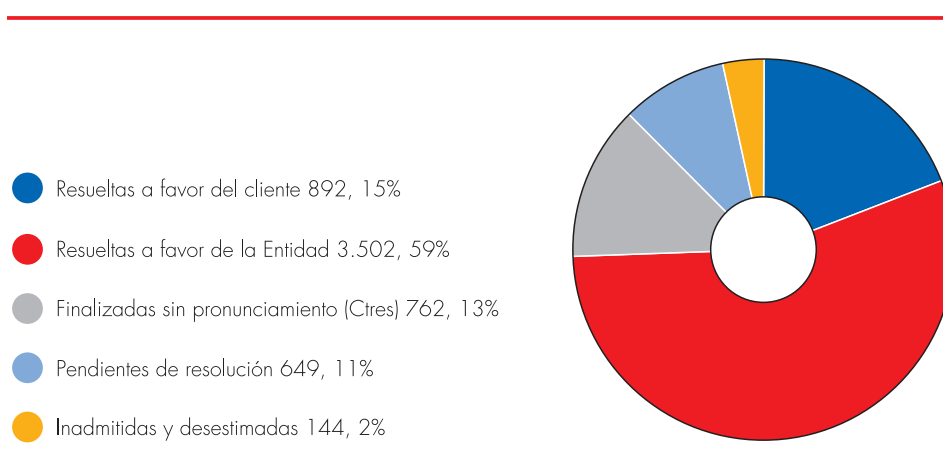
Antes de entrar al análisis de los datos, se hace necesario señalar que, habiendo coexistido hasta octubre de 2014 dos servicios de atención al cliente y al objeto de obtener tanto las estadísticas del ejercicio como cifras comparativas, se han acumulado los datos de actividad de los SAC de Ibercaja Banco y del Banco Grupo Caja3, hasta la fecha de integración, y el posterior cierre del ejercicio.

Durante el año 2014 el Servicio de Atención al Cliente SAC del Grupo Ibercaja ha admitido a trámite un total de 7.628 incidencias, clasificadas en dos grandes grupos: Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (5.949) e incidencias relativas a la Protección de Datos (1.679).



	2014	
	Núm.	%
Quejas y sugerencias (sin repercusión económica)	762	13
Reclamaciones (con repercusión económica)		
Resueltas a favor del cliente	892	15
Resueltas a favor de la Entidad	3.502	59
Reclamaciones pendientes de resolución	649	11
Inadmitidas y Desestimadas	144	2
Total reclamaciones	5.187	87
Totales		
Quejas, sugerencias y reclamaciones	5.949	100

Las denominadas «Finalizado sin pronunciamiento» tienen su origen en el SAC Caja3, pues de acuerdo al procedimiento establecido, determinadas tipos de quejas se finalizaban de este modo. La mayoría de las aquí comprendidas corresponden a quejas de clientes relativas al interés mínimo en préstamo hipotecario (Cláusulas «Suelo»).



Adicionalmente, se han tramitado 1.679 solicitudes de clientes de materia de LOPD.

Cancel. datos LOPD	80
Otros Derechos LOPD	1.599
Total	1.679

En el ejercicio 2014 la ponderación del número total de quejas, sugerencias, solicitudes LOPD y reclamaciones admitidas con relación al número total de clientes de la Institución registra una ratio por cada 1.000 clientes del 2,76. Si se excluye la LOPD la ratio desciende al 2,15. Considerando exclusivamente las reclamaciones con resultado favorable al cliente, su ratio por cada 1.000 clientes se situó en el 0,32.

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

Mercados 2.7

Economías domésticas DMA PR, DMA FS, 2.7

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

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

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

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

Además, incluida en la línea ICO-Empresas y Emprendedores 2014, hay una línea de financiación, para comunidades de propietarios y particulares, que posibilita la financiación hasta el 100% del proyecto de reforma de elementos comunes o rehabilitación de vivienda y edificios.

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

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

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

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

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

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

La política de concesión de préstamos incluye entre sus objetivos evitar la morosidad estudiando cada operación individualmente. No obstante, se es consciente del elevado endeudamiento alcanzado por algunos hogares españoles que debido a la inestabilidad del mercado laboral se están viendo seriamente afectados; por este motivo, en 2014 se han seguido analizando y reorientando aquellos casos de sobreendeudamiento sobrevenido como consecuencia de la crisis y aplicando fórmulas a la medida de las dificultades de cada afectado.

Ibercaja Banco se adhirió en marzo de 2012 al «Código de Buenas prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual». Esta adhesión responde al hecho de que el Código atiende a uno de los objetivos fundacionales de las Cajas de Ahorro: su tradicional lucha contra la exclusión social y financiera. En el ejercicio 2014 ha aplicado las medidas establecidas en la Ley 1/1013 de 14 de mayo para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, adaptándolas a las necesidades económicas específicas de cada cliente, aplicando carencia, ampliación de plazo de amortización, reestructuración de deuda, etc. según las características de los deudores.

ALQUILER DE VIVIENDA **FS14**

El Programa «**Ibercaja Llaves Solidarias**» está dirigido a familias con escasos recursos o con dificultades sociales que necesitan una vivienda asequible de alquiler en la ciudad de Zaragoza, con el objetivo de complementar las políticas públicas de alquiler social.

El Programa, que se lleva a cabo con la Fundación Federico Ozanam, cuenta con una **bolsa de alquiler de viviendas**, además de actuar como **mediador entre arrendadores y arrendatarios**, ofreciendo a los propietarios garantías en el cobro del alquiler, realizando un seguimiento de los inquilinos y gestionando la mediación ante posibles conflictos. Se garantiza además al propietario el **abono del alquiler ante una posibilidad de impago** por parte del inquilino.

Gracias a este programa, colectivos con algún tipo de ingreso, pero que no lo pueden demostrar documentalmente, o por causa de su origen, etnia o situación social, pueden alquilar sin dificultad una vivienda. Además, **se fomenta que pisos antes vacíos salgan al mercado de alquiler**, al ofrecer garantías al propietario.

Durante el año 2014, 514 personas se han beneficiado de este programa.

MONTE DE PIEDAD: PRÉSTAMO SOCIAL INMEDIATO **2.2 FS14**

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

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

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

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

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

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

- **La Cuenta Infantil + Joven** está especialmente pensada para ser la primera cuenta del niño, donde pueda ir ingresando periódicamente sus ahorros para familiarizarse con el valor del dinero e ir creando el hábito del ahorro. Al llegar a la mayoría de edad, la cuenta automáticamente cambia su perfil y pierde sus limitaciones operativas para que el ya joven pueda continuar utilizándola como cuenta personal durante el resto de su vida.

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

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

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

- **Actividades educativas y culturales:** con el apoyo de la Obra Social de la Fundación Bancaria Ibercaja, con su proyecto **Iniciativa Educa**, que colabora con padres y educadores, poniendo a su disposición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes, especialmente los Programas Didácticos para Escolares y Aprendiendo a Empezar, programa desarrollado en colaboración con la Consejería de Educación del

Gobierno de Aragón y dirigido a crear habilidades emprendedoras en niños de 5.º y 6.º de primaria.

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

- **Cuenta Joven, Tarjeta Joven, e Ibercaja Directo Joven** son los tres productos básicos que se ofrecen exentos de cuotas o comisiones de mantenimiento para los jóvenes menores de 26 años, que permiten al joven cliente disfrutar de un completo servicio financiero que ayuda a lograr su integración financiera y social en cualquier momento o lugar.
- **Préstamos para emprendedores.** En acuerdo con la Obra Social los participantes del Programa Emplea-T y Emprende pueden solicitar, al término del programa, un préstamo sin necesidad de aval y en condiciones preferentes. En total se han financiado 12 proyectos por un importe de 260.000 euros. Este tipo de financiación es fundamental para muchos emprendedores que no disponen de las garantías necesarias para poner en marcha sus proyectos.
- Por su carácter eminentemente social en favor de la movilidad de los jóvenes y de su inclusión financiera, cabría destacar la participación y protagonismo de Ibercaja, desde su puesta en marcha en los años 80, en los proyectos **«Carné Joven»** de Aragón, La Rioja, **y también de Castilla y León** de los que se benefician **más de 80.000** jóvenes aragoneses, riojanos **y castellanos**. Asociado al Carné Joven, los jóvenes residentes en la comunidad de La Rioja (mínimo de cinco años o estudiantes universitarios), pueden beneficiarse del convenio firmado con el Instituto Riojano de la juventud para conseguir préstamos para la obtención del permiso de conducción de la clase B. Este año **2014** se ha financiado a **324** jóvenes con un volumen de formalizaciones de **380.116** euros.

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

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

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

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

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

Patrocinios 2.2

Ibercaja Banco desarrolla una intensa actividad de patrocinio que complementa la labor que realiza la Obra Social.

DEPORTES

Ibercaja apoya el deporte base y de aficionado (no profesional) para difundir y fomentar los valores de esfuerzo, constancia, trabajo en equipo, vida sana y colaboración, especialmente entre los más pequeños. Se contribuye con ello al desarrollo de una sociedad más solidaria, fieles a nuestra misión. Para ello, se colabora con diversas federaciones y clubes además de apoyar eventos concretos que contribuyan a difundir el deporte.

Continuación de los convenios con las principales Federaciones de Deporte Aragonesas:

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

Ibercaja ha colaborado además en diversas iniciativas orientadas a fomentar el deporte base y de aficionado y en pruebas de marcado carácter popular. Entre otras:

- **Madrid:** Pruebas y carreras deportivas dentro del Convenio Comunidad de Madrid (Táctica Trail, Pádel, Unibike, Fundación deporte, Olimpiadas escolares, Carrera de las empresas, Escuela Infantil Motociclismo, Festival infantil Judo) y San Silvestre Vallecana

- **Burgos:** Media Maratón de Burgos, Trofeo Caja Círculo Club Ciclista Bungalés, Atletismo Capiscot, Atletismo Aranda, Club Promesas 2000, CF Burgos, CB Ciudad de Burgos, Trofeo Caja Círculo de fútbol, Club baloncesto Atapuerca, Cross Atapuerca.
- **Badajoz:** Triatlón pacense de Badajoz, Carrera contra el cáncer de Badajoz, San Silvestre en Badajoz y Almendralejo.
- **Aragón:** Quebrantahuesos y Treparriscos, Aula Ciclista de Huesca, V Trofeo Oscar Llanos de Bicicleta, Media Maratón de Sabinánigo «Memorial Antonio Lardiés», CN Helios y El Olivar en Zaragoza, Fútbol Stadium Casablanca, Stadium Venecia, Real Zaragoza Club de Tenis, Carrera Popular de Empleados Ibercaja, Carrera Popular Ibercaja Zaragoza y Huesca, Gran Premio San Lorenzo Ciclismo en Huesca, Día de la Bici en Huesca y Carrera del Pavo en Alcañiz, Maratón + 10 K de Zaragoza, Carrera Desafío Arcosur Zaragoza, Día del Minibasket, Carrera Entreculturas, Milla deliciosas, Carrera de Bomberos, Carrera de la Joya Mallén, San Silvestre Zaragoza, Papanoelada, Día del deporte en la calle, Trofeos Ciudad de Zaragoza, Carrera Eliseo Godoy, Carrera del Pavo Teruel.
- **Rioja-Guadalajara:** Carrera San Roque Santo Domingo.
- **Arco Mediterráneo:** Cursa Nocturna de L'Hospitalet, Milla Sagrada Familia de Barcelona, Torneo Golf Castellón, Carrera Oliva Trail, Cross del Angels, Carrera Barrio de San Andreu, Cursa Popular Sabadell, Cursa Mollerusa, Maratón de Cabrerres, Maratón del Mediterráneo, San Silvestre en Mataró, Lleida, Almería y Sant Cugat del Vallés.
- **Otros territorios:** Carrera Solidaria Gijón, Vuelta aérea Galaico Duriense, Campus Fútbol en León, Torneo de tenis en Ponferrada, Media Maratón en Granada.

En la nieve se ha renovado la colaboración con las principales escuelas de esquí de nuestra comunidad: Candanchú, Valdelinares I y II, Formigal, Cerler y Panticosa.

MÚSICA

Ibercaja colabora en la difusión de la música entre los jóvenes como alternativa de ocio, posibilitando el acceso en nuestra zona tradicional a espectáculos de reconocidos artistas. Hemos patrocinado entre otros: Festival FIZ, Sergio Dalma, conciertos de las Fiestas del Pilar, Festival de Jazz de Lugo, Pirineos Sur, Gira de los Miserables en Zaragoza, Dani Martín,...

Los Mayores **2.2, 2.7, FS14**

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

A las personas que tienen domiciliada su pensión se les ofrece la posibilidad de anticipar el cobro de la misma, exención de comisiones de mantenimiento de cuenta, descuentos en viajes, participación en promociones y sorteos, etc. Otros productos comercializados son el Seguro Renta Vitalicia que garantiza de forma inmediata y de por vida el cobro de una renta mensual. Año a año se van añadiendo nuevos servicios de valor específicamente orientados a estas edades como el Servicio de Asesoramiento en el rescate del Plan de Pensiones y un programa específico de viajes con varias opciones adaptadas a todos los niveles de renta.

Impulsar el papel activo de nuestros mayores es el objetivo principal de nuestros Centros Sociales, Hogares y Residencias, que ofrecen a las personas mayores de 60 años diferentes alternativas para el desarrollo de su actividad física, intelectual y creativa.

La Obra Social de la Fundación Bancaria Ibercaja dispone de 4 hogares del jubilado y dos centros sociales: el Centro Social Ibercaja «Las Fuentes» de Zaragoza y el Espacio Ibercaja «Castillo de Montearagón» en Huesca, el Club Ibercaja 60+ «Antonio Lasierra» y el Hogar del Jubilado Ibercaja «Delicias» en Zaragoza, el Hogar del Jubilado Ibercaja Guadalajara, y el Hogar del Jubilado Ibercaja «Castillo de Loarre» en Huesca.

También viene destinando una importante partida presupuestaria a crear y gestionar residencias, tanto propias como en colaboración con otros organismos, garantizando así una cuidada atención para las personas mayores de la Comunidad Autónoma aragonesa. La Residencia Ibercaja «Padre Piquer» de Teruel, la Residencia Ibercaja «Rey Ardid-Juslibol» y el Centro de Día Ibercaja «La Magdalena-Ozanam» en Zaragoza son las instalaciones donde hacemos visible nuestro compromiso con las personas mayores.

Empresas y comercios DMA FS, 2.7

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

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

Apoyo a la financiación empresarial 2.2

Durante todo el ejercicio 2014 la actividad ha venido marcada por las características del entorno económico, entre las que cabe destacar: contención en los niveles de morosidad, tensiones de liquidez en el sistema financiero, procesos de concentración en el mismo y baja demanda para nuevos proyectos de inversión.

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

Las empresas de mayor volumen y operatoria más compleja han sido atendidas por un equipo formado por más de un centenar de gerentes y gestores de empresa. Además, han sido apoyados por cerca de 220 directores de algunas oficinas que tienen como clientes una masa crítica de pymes y comercios.

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

El total de operaciones, realizadas en la red, ligadas al negocio internacional, asciende a casi 250.000, destacando la financiación al comercio exterior con un incremento en el año del 11,8% por volumen y del 8,9% por número de operaciones.

Para favorecer la creación de nuevas empresas y comercios, Ibercaja Banco ofrece a los profesionales emprendedores una gama de productos para los que quieran constituir su propio negocio, financiando la adquisición de instalaciones y bienes afectos al negocio: el «Préstamo mi primera empresa-comercio», así como el «Préstamo Establecimiento Laboral» y Préstamo Profesional Instalaciones» un préstamo a largo plazo en condiciones muy favorables.

Ese apoyo a las actividades productivas se pone de manifiesto, en términos globales, en las 24.908 operaciones formalizadas en la Red por un importe total de 1.634 millones de euros.

Líneas ICO 2014 **FS7**

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

Durante el año 2014 se ha mantenido como entidad financiera activa en la formalización de operaciones de las líneas ICO Empresas y Emprendedores alcanzando la octava posición del ranking nacional de intermediación de dichos préstamos. Estas líneas de financiación están dirigidas a autónomos, empresas y entidades públicas y privadas.

En 2013 se firmó un acuerdo de colaboración con el Instituto Aragonés de Fomento IAF para la concesión de ayudas sobre operaciones de préstamo o *leasing* para inversiones en activos fijos realizadas por pequeñas y medianas empresas, acogidas a la línea de financiación ICO Empresas y Emprendedores, que se ha mantenido vigente hasta febrero de 2014.

Convenios con Sociedades de Garantía Recíproca **FS7, FS14**

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

Durante el año 2014 se han formalizado un total de 75 operaciones, entre créditos y préstamos, por un importe total de 5.832.613 €.

- Avalmadrid SGR: 45 operaciones por 3.090.613 €
- Avalia Aragón SGR: 15 operaciones por 1.788.000 €
- Iberaval SGR: 11 operaciones por 859.000 €
- Saeca SGR: 4 operaciones por 95.000 €

Otros Convenios **EC9, FS1**

Ibercaja ha tenido en vigor a lo largo de 2014 convenios con el Banco Europeo de Inversiones, cuyo objetivo es apoyar el tejido productivo y financiar proyectos de consolidación, crecimiento o expansión con unas condiciones económicas excepcionales: Línea de Financiación BEI Pymes Aragón (con el Gobierno de Aragón), Línea de Financiación BEI Pymes Madrid (con el Gobierno de la Comunidad de Madrid) y Convenio de Financiación ADER - BEI Empresas La Rioja (con la Agencia de Desarrollo Económico de La Rioja).

A través de estos acuerdos se financian proyectos de inversión de activos fijos productivos nuevos y de segunda mano y necesidades de circulante asociadas al normal ciclo de explotación de las pymes y autónomos, con domicilio fiscal en la comunidad autónoma correspondiente a la firma del convenio.

Su comercialización incluye producto de inversión, en modalidad préstamo y crédito así como producto para liquidez. A cierre del ejercicio 2014 se han agotado los fondos disponibles, tanto para Madrid como para Aragón.

Apoyo a la gestión empresarial mediante productos y servicios especializados **2.2**

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

- Póliza Multiproducto, que incluye en un único contrato jurídico la mayoría de los productos de circulante que una pyme puede necesitar para la financiación de circulante, tanto nacional como internacional, así como para la emisión de avales.
- Factoring.
- Coberturas de tipos de interés.
- Seguros de riesgo.
- Financiación bonificada para pymes, tanto en modalidad préstamo como en crédito. Esta bonificación consiste en una rebaja del diferencial del tipo de interés del producto en función de la vinculación del cliente, mejorando las condiciones económicas para aquellos clientes más vinculados con la Entidad.
- Cuenta Negocios Empresas: cuenta corriente remunerada sin comisiones por servicios básicos.

Apoyo a la internacionalización de las empresas **2.2**

Como apoyo a las empresas que inician o consolidan proyectos de expansión internacional, que ayudan a mitigar la caída de demanda interior y aseguran su competitividad, durante 2014 se ha puesto en marcha una campaña de asesoramiento especializado, tanto para exportadores como para importadores, con unas condiciones ventajosas, aspectos que en su conjunto juegan un papel estratégico en los procesos de internacionalización de los clientes de Ibercaja Banco.

Para favorecer el impulso de la internacionalización de las Empresas Extremeñas ha estado en vigor en 2014 un convenio con la Junta de Extremadura.

Asesoramiento especializado **DMA FS, 2.2, 2.7**

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

Dada la importancia que en estos momentos toma la actualización constante de los equipos directivos de las pymes, Ibercaja Banco ha facilitado su puesta al día en las principales novedades financieras mediante:

- El patrocinio, como única Entidad Financiera, del congreso **Iniciativa Pymes** celebrado en Zaragoza el 18 de marzo de 2014.

Junto con otras Entidades:

- **«Feria de la Financiación»**, organizada por la Fundación Aragón Invierte celebrada del 17 y 18 de junio en Zaragoza.
- **V Convención de ADEA** que bajo el título «La Nueva Economía. El directivo en un mundo digital: ventajas y retos» se celebró el 3 de diciembre en Zaragoza.

Además, ha participado en:

- Fruit Atracción, Feria Internacional del sector de frutas y hortalizas, celebrada en Madrid los días **15 al 17 de octubre** y que organizan IFEMA y FEPEX.

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

Comercios **2.2, 2.7**

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

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

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

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

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

Colectivo e Instituciones

Colectivo Agroalimentario **2.2, 2.7**

La importante implantación que tiene Ibercaja Banco en el mundo rural, principalmente en nuestros territorios tradicionales, la convierte en una Entidad de referencia en el sector agroganadero con el que tiene establecidas varias líneas de actuación:

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

Colectivos profesionales **2.2, 2.7**

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

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

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

Instituciones **2.7**

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

Para prestar un mejor servicio a los ciudadanos, Ibercaja Banco mantiene acuerdos de colaboración con la Agencia Tributaria Estatal, la Seguridad Social y numerosas administraciones locales (Diputaciones, Cabildos y Ayuntamientos) siendo, a su vez, una de las entidades más reconocidas a nivel nacional como colaboradora por las comunidades autónomas, algunas de las cuales disponen de competencias tributarias plenas.

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

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

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

(Miles de euros)	2012	2013	2014
N.º Total de operaciones de Financiación de vivienda a inmigrantes	202	243	335
Importe total financiado	19.944	21.796	28.528
Importe medio de la financiación	98,73	89,70	85,2
N.º total de operaciones de la línea Joven	550	142	593
Importe financiación matrículas de estudios, postgrados, etc.	301	355	2.428
Importe financiación adquisición de vivienda	9.143	3.971	5.770
N.º total de operaciones ICO-EMPRESAS Y EMPRENDEDORES 2013 – Total línea		1.973	3.198
Importe financiado		97.748	173.828.277,75
N.º total de operaciones ICO-EMPRESAS Y EMPRENDEDORES 2013 – Actividades productivas	–	1.966	2.426
Importe financiado	–	97.584	145.293
Monte de Piedad			
Número de operaciones formalizadas en el año*	19.055	18.631	17.637
Número de operaciones vivas a 31/12	15.695	16.667	16.457
Importe total financiado en el año	8.926	8.883	7.787
Importe medio de la financiación en el año	0,47	0,477	0,442

* El 18,5% de los nuevos clientes del Monte de Piedad son inmigrantes

6.2 Empleados 1.2

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

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

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

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

- Voluntad de servicio.
- Profesionalidad.
- Cercanía.
- Confidencialidad.

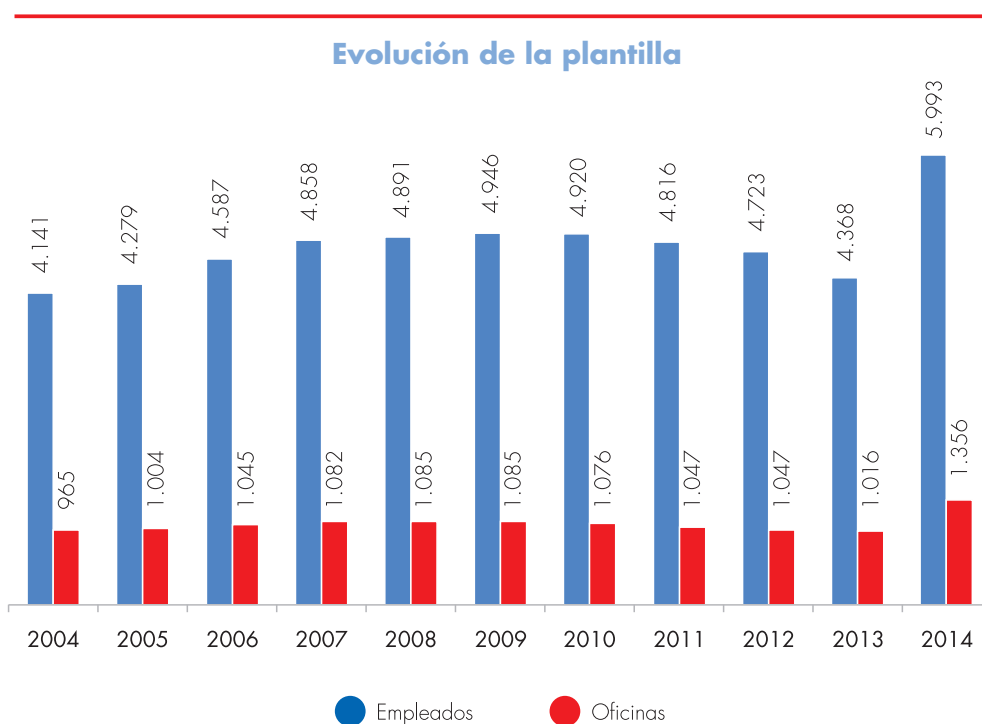


- Coherencia.
- Compromiso con la mejora continua.

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

Las personas **2.8, LA1, LA2**

Ibercaja cuenta con un equipo formado por 5.993 personas (incluidos 131 empleados con jubilación parcial). El 98% de los empleados contaba a finales de 2014 con un contrato indefinido.



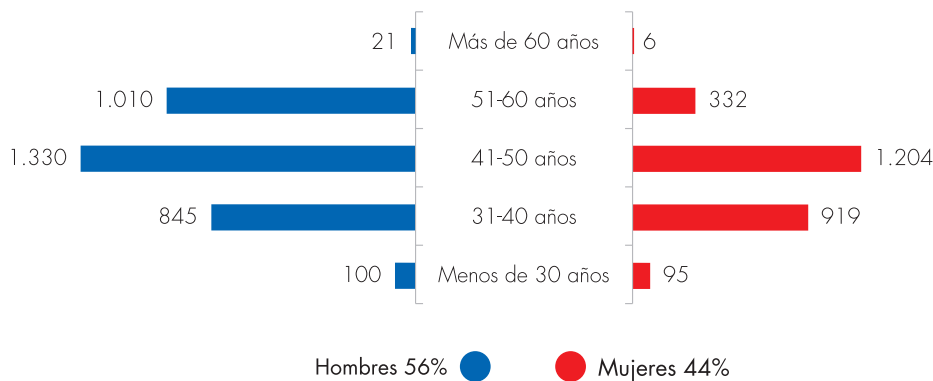
* Se han excluido 8 personas del cómputo por tener convenio laboral especial por su condición de cotizantes en Portugal.

El Grupo Profesional 1 está integrado por 5.817 profesionales directamente vinculados con la actividad financiera, ejecutiva, comercial, técnica o administrativa de Ibercaja Banco. Otros 45, pertenecientes al Grupo Profesional 2, desempeñan funciones de apoyo a la actividad propia de Ibercaja (conserjes, ayudantes, telefonistas, etc.).

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

Todos los empleados de Ibercaja desarrollan su actividad en el territorio español, excepto 4 empleados cotizantes en España desplazados en Portugal. **2.8, LA1**

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



* Excluidos empleados con jubilación parcial

La presencia de mujeres es del 44% en 2014, habiéndose aumentado significativamente este porcentaje en los últimos años (37% en 2005). En tramos de edad inferiores a 40 años este porcentaje se eleva al 52%.

Rotación LA2, LA13

El grado de fidelidad de los empleados es muy elevado y prueba de ello es que la antigüedad media de las personas que trabajan en Ibercaja Banco se eleve a 19 años, y que 1.503 empleados (26% de la plantilla en activo) ya hayan cumplido sus bodas de plata en la Institución (25 años).

El índice de rotación externa (porcentaje de bajas voluntarias –incluido ERE– despidos y resoluciones de contrato) a finales de 2014 es del 4,98%.

Distribución de bajas por tramos de edad y sexo

(Miles de euros)	21-30 años	31-40 años	41-50 años	51-60 años	61-65 años	Total general
Hombres	1	10	13	139	73	236
Mujeres	0	4	6	34	12	56
Total general	1	14	19	173	85	292

Región: España **LA1**

Formación Académica

El 61% de los empleados posee estudios universitarios de grado superior o medio, siendo las titulaciones en Empresariales (32%), Economía (20%), Administración y Dirección de Empresas (14%) y Derecho (13%) las más numerosas.

Distribución por Niveles Profesionales* LA1			
Nivel	Sexo		Total
	Hombres	Mujeres	
GR.1 NIVEL I	20	3	23
GR.1 NIVEL II	65	15	80
GR.1 NIVEL III	355	82	437
GR.1 NIVEL IV	605	217	822
GR.1 NIVEL V	592	341	933
GR.1 NIVEL VI	296	208	504
GR.1 NIVEL VII	407	320	727
GR.1 NIVEL VIII	375	578	953
GR.1 NIVEL IX	127	185	312
GR.1 NIVEL X	111	185	296
GR.1 NIVEL XI	272	383	655
GR.1 NIVEL XII	25	21	46
GR.1 NIVEL XIII	19	10	29
GR.2 NIVEL I	1		1
GR.2 NIVEL II	33	7	40
GR.2 NIVEL III	1		1
GR.2 NIVEL IV	2	1	3
Total general	3.306	2.556	5.862

* Excluidos empleados con jubilación parcial.

Política de Admisión DMA LA, EC7

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

Convenios con Universidades y Prácticas de estudiantes

En la actualidad Ibercaja tiene concertados 19 Convenios de Cooperación con distintas Universidades españolas y otros centros docentes.

En 2014 fueron 234 estudiantes y becarios universitarios los que efectuaron sus prácticas en centros de Ibercaja Banco, recibiendo al final de las mismas una compensación económica en concepto de «bolsa de estudio».



Indicadores en admisión	Año 2014
Número de contratos indefinidos	2
Número de conversiones a indefinidos	1
Número de contratos temporales	342
Número de currículum gestionados en página web	19.338
Número Convenios con Universidades	19

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

Política de Igualdad y Conciliación **DMA LA, HR4**

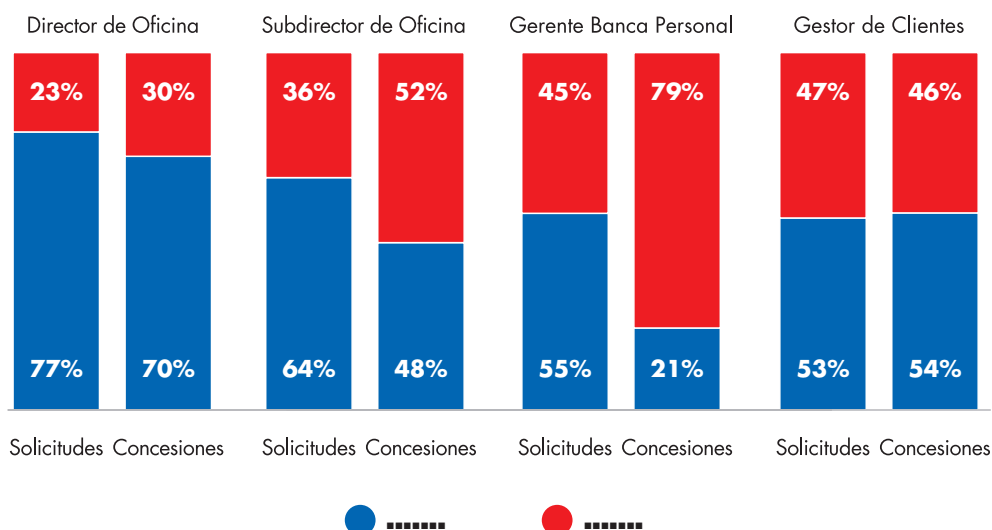
En Ibercaja se impulsa de manera activa la igualdad de oportunidades, rechazando toda forma de discriminación.

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

La presencia de mujeres en puestos de responsabilidad en la red de oficinas se sitúa en torno al 26% en los puestos de Director, 51% en los puestos de Subdirector de Oficina y 60% en los puestos de Gerentes de Banca Personal.

En coherencia con las preferencias manifestadas por las mujeres y teniendo en cuenta que la representación femenina es del 44%, el desarrollo profesional en 2014 se ha realizado en condiciones de igualdad, como se refleja en el gráfico siguiente:

Vacantes solicitadas/Vacantes concedidas en 2014





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

Durante el año 2014 no se ha producido ningún incidente de discriminación. **HR4**

Conciliación Vida Familiar y Laboral

En 2014 los empleados de Ibercaja Banco han podido optar a medidas de conciliación como permisos, reducción de jornada y excedencias, algunas de las cuales amplían o mejoran las recogidas tanto en la legislación vigente como en el Convenio Colectivo para Cajas de Ahorros. Han disfrutado de reducción de jornada 147 empleados.

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

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

En este año han disfrutado de excedencia por maternidad o para el cuidado de familiares 36 empleados.

Plan de Igualdad **HR4**

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

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

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

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

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

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

Indicadores en igualdad y conciliación	Año 2014
% hombres/mujeres Directores Oficina	74% - 26%
% hombres/mujeres Subdirectores Oficina	49% - 51%
% hombres/mujeres Gerentes de Banca Personal	40% - 60%
% hombres/mujeres Gestores de Clientes	38% - 62%
% cambios de nivel hombres/mujeres	52% - 48%
% hombres/mujeres incorporadas en nuestra Entidad el último año (incluidos temporales)	49% - 51%

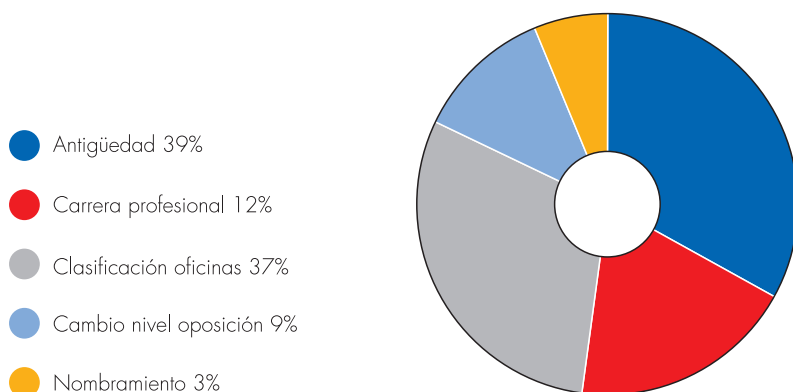
Política de Promoción y Desarrollo Profesional **DMA LA**

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

Promociones y Nombramientos

En 2014 se han efectuado un total de 281 nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas, 67 nuevos Gerentes de Banca Personal y 48 nombramientos de Gestores de Clientes y de Empresa. Además se han realizado 712 promociones de ascenso de Nivel por distintas causas.

Promociones de nivel: causas



Plan de Carreras Profesionales

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

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

Las carreras actualmente en vigor afectan a empleados de:

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

Oposiciones internas. Acceso a Nivel VIII y X

Tras sendos acuerdos tomados en Ibercaja y Caja3 en 2013, respectivamente, durante los meses de marzo y junio de 2014, se celebraron en ambas Entidades oposiciones internas para el acceso por capacitación a Nivel VIII y X.

Los candidatos optaron a la promoción a Nivel VIII y X a través de una única prueba, de manera que los 32 empleados que obtuvieron las mejores puntuaciones accedieron a Nivel VIII y los 33 siguientes a Nivel X.

Indicadores en promoción y desarrollo profesional	Año 2014
Número de vacantes cubiertas	400
Número total de promociones	712
% de plantilla promocionada	15%
N.º empleados incluidos en el Sistema de Clasificación de Oficinas	1.929
Número de empleados adscritos a Planes de Carrera profesional (Central y red oficinas)	705
Nombramientos Directores/Responsables de oficina	166
Nombramientos Gerentes de Banca Personal	67
Nombramientos Subdirectores de oficina	115
Nombramientos Gestores de Clientes y de Empresa	48
Número de promociones de nivel motivadas por carrera profesional	84

Evaluación de Rendimiento y Competencias **LA12**

El sistema de Evaluación de Rendimiento y Competencias establecido en Ibercaja, ha permitido evaluar este último año al 78% de la plantilla de acuerdo con el sistema de EVALUACIÓN 180°:

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

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

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

	2012	2013	2014
N.º de personas evaluadas	3.462	3.605	3.246

Política de Formación **DMA LA, FS4, FS15**

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

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

Teniendo en cuenta estas líneas de actuación, el Plan de Formación de 2014 se elabora en un contexto de transformación en el que Ibercaja Banco aborda el reto de integrar varias culturas como consecuencia de la adquisición de Banco Grupo Caja3.

En este marco, pretendiendo dar respuesta a las nuevas necesidades que surgen en un entorno dinámico como es el de la actividad financiera, la oferta formativa del año 2014 se basa en el proyecto troncal «Integración y Gestión del Cambio» con un triple objetivo:

- Trasladar a los empleados procedentes de Caja3 la filosofía, visión y valores de Ibercaja.
- Compartir la forma de actuar y la estrategia comercial del Grupo para homogeneizar la atención al cliente manteniendo unos niveles óptimos de calidad.
- Proporcionar la formación y herramientas necesarias para conseguir la completa integración operativa una vez unificados los sistemas informáticos.

Para alcanzar estos objetivos, se planteó una ambiciosa hoja de ruta, con acciones tanto presenciales como a distancia en distintas fases:

● **Presentación Institucional**

Transmisión directa de la nueva visión por parte del Consejero Delegado y primera línea jerárquica.

Asistentes: 438 Directivos con equipos a su cargo.

Fase *on-line*

Se definieron Itinerarios Formativos *on-line* para cada perfil: Director, Subdirector, Empleado, Equipos de Territoriales y Central...

N.º cursos definidos para todos los perfiles: 110

Personas que completaron esta fase: 1.960 (99%).

Fase presencial

Todos los Directores y Subdirectores de oficina asisten durante 3 días a completar la formación de su perfil, combinando sesiones en aula con prácticas en oficina con un tutor asignado que le acompaña durante todo el proceso de integración.

Asistentes: 341 Directores y 298 Subdirectores oficina.

Prácticas en oficinas

Puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en las fases previas desde el propio puesto a través de la plataforma Arco Formación. Se distribuyen 3 manuales con más de 30 prácticas adaptadas a las diferentes casuísticas existentes en oficinas.

Despliegue en territorios

Cada una de las fases descritas en la hoja de ruta contempla el despliegue en territorio a los distintos equipos.

La valoración media de la fase presencial del Proyecto Integración y Gestión del Cambio ha sido de 8,4 sobre 10.

Paralelamente a este proyecto, también en 2014 se ha continuado desarrollando el Plan de Formación planteado a comienzos del ejercicio, basado en una propuesta formativa bajo las siguientes premisas:

- Fortalecimiento de la banca especializada y estratégica en Ibercaja, Banca Personal y Empresas.

Un año más, en colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia, se ha impartido el Curso Avanzado en Asesoramiento Financiero Europeo y Gestión Patrimonial equivalente a 400 horas presenciales y en el que han participado 50 empleados.

Por otra parte, se ha desarrollado la II edición del Programa Universitario especializado en Banca de Empresas, en colaboración con la Universidad de Alcalá de Henares e Ifry-

dhe (Instituto de formación e investigación en área económica-financiera), con una duración aproximada de 10 meses. En esta edición han participado 54 empleados, en su mayoría Gestores y Gerentes de Empresa.

- Consolidación de la plataforma *e-learning* IBERcampus como uno de los principales canales para la transmisión del conocimiento. Sus contenidos han permitido que este año más el 97% de la plantilla adquiera conocimientos en ámbitos fundamentales para el desarrollo de su actividad: plataforma financiera, riesgos, productos y servicios, normativa financiera, seguros, habilidades... En este capítulo, se ha realizado una adaptación de contenidos y materiales, tanto para dar cobertura a las necesidades formativas de las personas provenientes de Caja3, como para la actualización y reciclaje de conocimientos en distintas materias de los empleados en plantilla.
- Programas de Acceso al Puesto, que pretenden proporcionar los conocimientos y competencias necesarias para desempeñar eficazmente las funciones que se asumen en un nuevo puesto. Estos programas recogen aspectos formativos en relación con los sistemas de Gestión Ambiental, Seguridad, Calidad y Experiencia del Cliente y los de divulgación de la Cultura Institucional y Responsabilidad Social Corporativa. El 100% de los empleados recibe o ha recibido esta formación a razón de 1 hora por empleado. **HR3**
- Programas de Actualización, con el objetivo de satisfacer las necesidades formativas correspondientes a la demanda específica que requiere el buen desempeño del puesto actual.

Como balance del año, 2.166 personas, el 37% de la plantilla, han participado en acciones formativas presenciales y 5.658 (97%) en cursos on-line, impartándose en su conjunto más de 270.000 horas de formación.

Estructura del Plan de Formación 2014 **LA11**

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

IBERCampus **LA11, FS15**

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

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

En 2014 se ha incorporado al catálogo un extenso programa sobre Gestión de Recursos de Clientes, proporcionando a los empleados una base de conocimiento amplia que facilite el proceso de venta y argumentación. El programa incluye diferentes módulos: Mercados Financieros, Renta Fija, Renta Variable, Fondos de Inversión y Otros Productos.

Asimismo se ha incluido en el catálogo un nuevo curso sobre Banca Multicanal, y se ha procedido a la revisión y actualización de gran parte del catálogo de Ibercampus.

Por otra parte se han añadido nuevas «Unidades Didácticas», donde se recopilan cursos diseñados íntegramente por expertos internos de Ibercaja. La principal finalidad que se persigue con la incorporación de estas Unidades, es que los empleados adquieran unos conocimientos prácticos en aquellos aspectos que resultan fundamentales para el desarrollo de su actividad diaria, a través de unos contenidos sencillos y personalizados, que al ser elaborados por expertos internos se encuentran permanentemente actualizados y adaptados a la realidad de Ibercaja. Este año 2014, se han incorporado nuevos contenidos que han facilitado a los compañeros procedentes de Caja3 la aproximación a la realidad de Ibercaja de una manera eminentemente práctica.

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

Indicadores de Ibercampus

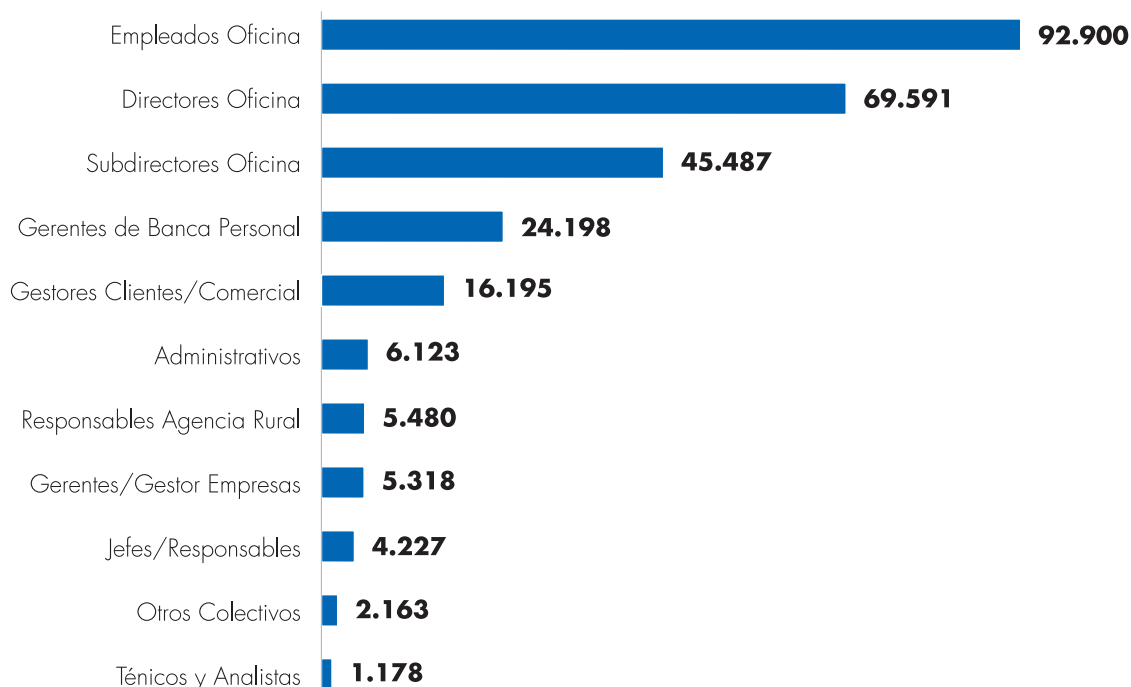
	Dic. 2013	Dic. 2014
N.º cursos en Ibercampus	87	79
N.º usuarios distintos en Ibercampus	3.881	5.658

Indicadores de Formación LA10

	Dic. 2013	Dic. 2014
Horas de formación presencial	16.149	20.603
% Horas de formación presencial	5%	8%
% Horas de formación a distancia	95%	92%
Horas de formación por empleado*	77	59
% de plantilla formada	88%	98%
N.º de empleados que han participado en acciones de formación presenciales	1.810	2.166
N.º de empleados que han participado en acciones de formación a distancia	3.881	5.658

* En 2014 se ha tomado para el cálculo la plantilla **media permanente** de empleados del año (4.596) que incluye la integración de los empleados de Caja3.

Horas de formación por colectivos participantes LA10



Política de Retribución DMA LA

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

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

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

- Todos los empleados con contrato indefinido, estén con jornada completa o parcial, tienen los mismos beneficios sociales. Los empleados con contrato temporal no optan a las condiciones especiales de financiación y anticipos, ni al reconocimiento a empleados por 25 y 40 años de servicio. **LA3**
- La relación salarial hombre/mujer en relación al sueldo base por categoría es 1/1. **LA14**
- Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas: 182,32%. **EC5**

Salario Ibercaja Nivel XIII 2014: 16.470'75 €

Salario Mínimo Interprofesional español año 2014: 9.034,20 €

**Indicadores en retribución y beneficios sociales**

	2012	2013	2014
% de empleados de Red que han cobrado Retribución Variable*	94%	96%	96%
% de empleados de la Entidad que han cobrado Retribución Variable**	81%	82%	82%
N.º operaciones de Préstamo a empleados aprobadas	695	401	940

* En 2014 para el cálculo se ha tenido en cuenta la plantilla media de empleados en red de oficinas hasta octubre, momento de la integración (3.613).

** En 2014 para el cálculo se ha tenido en cuenta la plantilla media total de empleados hasta octubre, momento de la integración (4.208).

Sistema de Retribución Flexible EC3

Desde el año 2013 Ibercaja Banco cuenta con un sistema de Sistema de Retribución Flexible, mediante el cual los empleados que lo desean pueden beneficiarse de importantes ventajas fiscales y de los descuentos obtenidos por la empresa.

Aplicado al seguro de salud, consiste en la contratación y pago del seguro por parte de la empresa. Posteriormente se añade un concepto en nómina indicando el importe a deducir cada mes al empleado por este concepto.

Este sistema se ha hecho extensivo en 2014 al colectivo de empleados procedentes de Caja3.

Cobertura de pensiones EC3

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

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

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

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

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

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

Política de Prevención y Salud Laboral **DMA LA**

Ibercaja está comprometida con la seguridad y protección de sus empleados, procurando su bienestar y salud laboral, minimizando riesgos y asignando los recursos precisos para el desarrollo de las actividades preventivas.

¿Cómo se aplica esta Política en Ibercaja?

- Contando con un Servicio de Prevención propio.
- Mediante la constitución de un Comité de Seguridad y Salud Laboral, proporcionándole la formación y los medios necesarios para el desarrollo de su función.
- A través de la elaboración y aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales y de las correspondientes evaluaciones y reevaluaciones de riesgos.
- Formando e informando a los empleados sobre los riesgos de su actividad.
- Promoviendo la vigilancia de la salud, a través de reconocimientos médicos periódicos, campañas de vacunación e información.

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

El Servicio de Prevención

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

Comité de Seguridad y Salud **LA9**

Constituido tras un acuerdo entre Ibercaja y todas las Secciones Sindicales, su función primordial, además de verificar el cumplimiento de la normativa, es la consulta regular y periódica de la Entidad en materia de Prevención de Riesgos. Está compuesto de forma paritaria por 10 miembros, 5 en representación de la Entidad y 5 Delegados de Prevención.

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

El Comité de Seguridad y Salud Laboral de Ibercaja, con objeto de desarrollar medidas para la prevención de riesgos derivados del trabajo, acordó en 2011 la realización por parte de los em-



pleados con carácter obligatorio de los siguientes cursos: Prevención Riesgos Laborales y Prevención de Atracos en las Entidades Financieras.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales

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

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

Divulgación a empleados

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

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

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

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

Auditoria de Riesgos Laborales **FS9**

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



Absentismo laboral LA7

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

Indicadores en Prevención y Salud Laboral

	Año 2014
N.º empleados que tienen completa la formación en prevención de riesgos	4.498
N.º empleados que han realizado formación en prevención de riesgos en 2014	191
N.º Reconocimientos médicos realizados	1.138

Indicadores de Absentismo LA7

	Año 2014
Tasa de accidentes (IR)	0,56
IR = $\frac{\text{N.º total de accidentes (incluidos leves): } 22 \times 200.000}{\text{Total horas trabajadas: } 7.804.300}$	
Tasa de enfermedades profesionales	0
ODR = $\frac{\text{N.º total de casos de enfermedades ocupacionales: } 0 \times 200.000}{\text{Total horas trabajadas: } 7.804.300}$	
Tasa de días perdidos	16,04
IDR = $\frac{\text{N.º total de días perdidos (accidente): } 626 \times 200.000}{\text{Total horas trabajadas: } 7.804.300}$	
Tasa de absentismo	8.518,38
AR = $\frac{\text{N.º total de días perdidos (por ausencia) durante el período (enfermedad común, sin maternidad): } 44.320 \times 200.000}{\text{N.º total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período: } 1.040.573}$	

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

6.3 Proveedores

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ibercaja firmó el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el año 2006, adhesión que le compromete a apoyar y aplicar los principios fundamentales del mismo en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones. En este sentido, y para trasladar esos valores, Ibercaja incorpora en los nuevos contratos suscritos con sus proveedores una cláusula, en la que manifiesta asumir los Principios del Pacto Mundial, llevarlos a la práctica en su organización e impulsar su cumplimiento en la cadena de suministradores. En esa cláusula, igualmente, se compromete a cumplir y hacer cumplir, en su ámbito de influencia, la normativa vigente en cada momento en cuanto a protección del medio ambiente y en particular la de gestión de residuos.

Desde el año 2008 se ha venido solicitando información a los proveedores más importantes para conocer el alcance que en sus organizaciones tienen estas medidas.

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

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

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

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

En 2014 se evaluaron un total de 125 proveedores, siendo el hecho más relevante la integración en el proceso de homologación de los proveedores de Caja3 que cumplían los criterios del procedimiento. Como resultado del proceso 91 proveedores de los 93 evaluados han superado las condiciones establecidas en el proceso de renovación y 28 de los 32 proveedores incorporados al proceso han sido homologados, del resto 2 causaron baja por extinción de relación laboral y los 4 casos en los que no se ha superado el proceso ha sido debido a que no se presentó la documentación requerida, punto este que deberán subsanar para poder, en el futuro, ser adjudicatarios de nuevas licitaciones. La suma de contratación de los 119 proveedores que superaron el proceso representó el 69,51% del volumen global contratado en el año.

Las obligaciones específicas de los proveedores en Materia de Responsabilidad Social Corporativa están incluidas en todos los nuevos contratos comerciales (100%), y los proveedores deben suscribir y ratificar su cumplimiento poniendo en marcha todas las medidas oportunas para garantizar que su contenido se transmite a sus empleados.

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

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

Datos sobre proveedores

	2012	2013	2014
Importe compras (en miles de euros)	84.816	91.509	118.397
Número de proveedores activos	1.575	2.484	2.823
Cumplimiento de acuerdos %	100%	100%	100%
Número de proveedores nacionales	100%	100%	100%
Porcentaje de concentración de proveedores	≤10%	≤10%	≤10%

Existe otro tipo de suministros (alquileres, electricidad, calefacción y agua, línea de teléfono y de teleproceso) proporcionados por Ayuntamientos, compañías eléctricas y telefónicas, así como arrendadores de inmuebles. La contratación de los mismos se diversifica entre los proveedores de los distintos sectores y su importe ha ascendido en 2014 a 41.963 miles de euros.

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

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

6.4 Sociedad

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

6.4.1 Dimensión económica DMA EC, EC1, EC9, SO1

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

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

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

La contribución de Ibercaja Banco, S.A. a la creación directa de riqueza se puede medir por el Valor Económico Añadido que aporta al Producto Interior Bruto del país que en el año 2014 ha ascendido a la cantidad de 1.117 millones de euros.

(Miles de euros)	2014
Factor Trabajo:	324.487
Remuneraciones	320.329
Dotación al Fondo de Pensiones	4.158
Administraciones Públicas:	228.914
Impuesto de Sociedades	64.382
Otros impuestos y tasas	24.123
Cargas sociales	79.474
Contribución FGD	60.935
Excedente:	564.110
Amortizaciones	59.487
Dotación a Reservas	71.216
Otras provisiones	433.407
Valor Añadido del PIB	1.117.511

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

Ibercaja Banco, S.A. mantiene inversiones que suponen la participación en proyectos que contribuyen a generar renta y a fijar población en comarcas con problemas de despoblación y envejecimiento. De esta forma, al beneficio económico que estas participaciones pueden aportar a la Entidad se le suma una rentabilidad social adicional dentro de aquellos territorios con mayor presencia de Ibercaja. Tras la integración efectiva de la cartera procedente de Caja3, la Zona Tradicional de influencia del Grupo se ha extendido adicionalmente a las comunidades de Extremadura y Castilla León.

Algunos de los proyectos, no solo contribuyen a evitar la despoblación y a la creación de valor añadido económico en zonas con escaso dinamismo, sino que también cumplen una función de difusión de la cultura propia del territorio en que se encuentran enclavados al constituir referentes turísticos de la zona, como es el caso de las estaciones de esquí o Dinópolis en Teruel. Asimismo, parte de estos proyectos contribuyen a generar un número de empleos indirectos relevante en un contexto de alta tasa de desempleo.

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

Ibercaja también participa en varios proyectos que están fomentando activamente la concesión de ayudas a emprendedores, por medio de programas finalistas de préstamos participativos o participaciones en el capital dentro de las comunidades autónomas de referencia del Grupo (Aragón, Castilla y León y Extremadura): Sodiar (Sociedad para el Desarrollo Industrial de Aragón) y Suma Teruel (Sociedad para la Promoción y Desarrollo Empresarial de Teruel). Fuera de la comunidad aragonesa también se llevan a cabo actuaciones desarrolladas conjuntamente con los Gobiernos regionales a través de las siguientes sociedades: Castilla y León Capital Desarrollo, FCR, proyectos Sodical, Sodiex y Corporación empresarial Extremadura.

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

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

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



Participaciones empresariales	Inversión desembolsada (Miles de euros)	Generación riqueza directa (Miles de euros)	Creación puestos de trabajo Directos e Indirectos
Sector Turístico	66.647	22.835	13.435
Sector Logístico	9.804	6.959	879
Sector Agroalimentario	1.306	6.388	124
Otros sectores	7.480	1.524	2.790
Totales	85.237	37.706	17.228

El detalle del valor en libros de la distribución del crédito a la clientela por sujeto y actividad se encuentra en el punto 3.1.5. 1. Información sobre concentración de riesgos de la Documentación legal del Grupo Ibercaja Banco. Adicionalmente, se informa en el mismo punto de la Memoria del valor en libros de los riesgos (depósitos en entidades de crédito, crédito a la clientela, valores representativos de deuda, instrumentos de capital, derivados de negociación, derivados de cobertura, participaciones y riesgos contingentes) clasificados por actividad y área geográfica (países y comunidades autónomas).

Generación de Riqueza de la Obra Social **1.2, EC1, EC8**

Ibercaja destinaba anualmente una parte importante de los resultados obtenidos en el ejercicio a dotar de fondos a su Obra Social, lo que constituía su auténtico Dividendo Social.

Ahora en este año 2014, puente del cambio jurídico entre la caja de ahorros y la fundación bancaria podemos decir que ha sido la Fundación Ibercaja la que ha aplicado a su Obra Social un importe total que asciende a 14.290,75 miles de euros.

6.4.2 Dimensión ambiental

Si bien la actividad propia de Ibercaja Banco no produce impactos significativos en el medio ambiente, la Entidad está plenamente comprometida con su protección y lo pone de manifiesto en su Política ambiental, en su implicación a la hora de financiar y participar en proyectos y también a través de su contribución, desde Obra Social. **EC2**

Política Ambiental **4.8, DMA EN, EN26**

- Cumplir escrupulosamente la normativa de carácter ambiental aplicable, así como aquellos otros compromisos suscritos voluntariamente, adoptando para ello todas las medidas que sean necesarias.
- Aplicar el principio de prevención de la contaminación a todos los procesos y actividades con el objeto de evitar cualquier impacto negativo en el medio ambiente.
- Gestionar adecuadamente los residuos que se originen, minimizando en lo posible la generación de los mismos a través de la aplicación y difusión de buenas prácticas ambientales.

- Efectuar un seguimiento continuo del desempeño ambiental que garantice la mejora continua y la prevención de la contaminación.
- Formar y concienciar a los integrantes de la Entidad, fomentando el consumo responsable de recursos naturales, el sentido de responsabilidad ambiental en sus actuaciones y promoviendo su participación en el sistema de gestión medioambiental.
- Difundir nuestra Política Ambiental, así como las actuaciones realizadas en materia de medio ambiente a los grupos de interés (proveedores, clientes, etc.).
- Colaborar en la protección del medio ambiente de nuestra sociedad a través de iniciativas y ayudas promovidas directamente o a través de la Obra Social.

Esta política, publicada en la web pública y en la normativa interna de Ibercaja, fomenta e impulsa el uso eficiente de los recursos naturales necesarios para el desempeño de la actividad, derivando en una progresiva disminución de los residuos generados y un adecuado tratamiento de estos. Su enfoque está orientado a causar impacto en todos los grupos de interés.

Agua **EN8, EN9, EN10**

Se utiliza agua de pozo en los sistemas de refrigeración del Edificio Central. La captación en el año 2014 ha sido de 600.774 m³. Esta cantidad de agua es devuelta al acuífero una vez cumplida su misión, en las mismas condiciones químicas y biológicas que se extrae.

Consumo de agua			
	2012	2013	2014
Consumo de agua, en miles de litros (Edificio Central)	11.033	9.208	10.486
Consumo de agua, en miles de litros (Red Oficinas)	22.552	26.109	38.256
Consumo agua/empleado* m ³	7,06	7,76	11,57

* Se toma únicamente como referencia la plantilla de Ibercaja sin incluir Caja3
No se incluye en el cuadro la medición del agua de pozo captada por no ser consumida.

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

Los productos y servicios que comercializa Ibercaja Banco no son por su naturaleza susceptibles de facilitar una reducción del consumo de energía o de fomentar el uso de energías renovables. Sin embargo, existen muchas actuaciones que en este sentido se siguen impulsando para reducir el consumo de energía, tanto directo como indirecto, entre ellas:

- Difusión e impulso interno para el fomento entre los empleados de hábitos de consumo cada vez más eficientes. En esta línea existen dos publicaciones clave: la Guía de buenas prácticas y Guía para la utilización responsable de recursos en el trabajo.

- En las nuevas instalaciones o reformas de los espacios de trabajo, se valora su viabilidad para introducir medidas reductoras de consumo de energía como pueden ser:
 - Reguladores de luminosidad automáticos.
 - Sectorizaciones de encendido/apagado.
 - Detectores de presencia.
 - Aprovechamiento de la luz natural en el diseño de espacios.
 - Nuevo tipo de rótulo en fachada iluminado con reactancias electrónicas o leds.
 - Iluminación de carteleras de publicidad por sistema led que reduce en un 70% el consumo energético respecto al procedimiento anterior o bien utilización de sistemas de cartelera no iluminada.
- Desde 2013 se mantiene la reducción, en una hora, del encendido de los rótulos de las oficinas.
- Utilización de pantalla plana en la totalidad de los monitores de los equipos informáticos, lo que supone un ahorro energético en estos periféricos del 28% que se traduce en 500 kW/h para el conjunto de la Entidad.
- Utilización de videoconferencia para reuniones con el consiguiente ahorro tanto de energía como de emisiones a la atmósfera.
- Reducción del número de viajes de valija concentrando en un solo acto la entrega y recogida de correspondencia, unificando el transporte de documentación con la valija de reciclaje.
- Agrupación de documentos en el envío de la correspondencia a clientes y opción de consulta de documentos a través de los cajeros automáticos y la web corporativa.
- Se dispone de una banca electrónica compatible con dispositivos táctiles (*smartphones* y tabletas), que facilitan la realización de consultas y gestiones sin necesitar desplazamientos.
- Control diario de los consumos eléctricos en la Sede Central con el fin de verificar posibles desviaciones.
- Estudio permanente de la antigüedad de las instalaciones de todas las oficinas para establecer la política de renovación.

En 2014 se han colocado 179 carteleras sin iluminación y han sido sustituidas las máquinas de clima en 21 oficinas, instalando nuevas máquinas de tecnología moderna con la consiguiente reducción del consumo (50% en relación con las anteriores) y de emisiones de CO₂. En la Sede Central se han sustituido tres ascensores por otros con grupos tractores que recuperan la energía producida en el frenado, que es devuelta a la red.

La cuantificación del descenso en el consumo de energía, derivada de estas medidas, es difícil de evaluar como puede observarse en la siguiente comparativa de datos. Esto es debido a que la información incluye la situación a fin de año y los consumos están distorsionados al haberse producido la integración con Caja3.

**Consumo de energía (directo/indirecto) EN3, EN4**

	2012	2013	2014
Electricidad, en GJ (Edificio Central)	30.078	29.467	30.040
Electricidad en GJ (Red Oficinas)	103.310	95.881	110.071
Total electricidad GJ (E. Central y Red Oficinas)	133.388	125.348	140.111
Media de consumo eléctrico por empleado en GJ (Entidad)	28,05	27,54	29,11
Gasóleo, en GJ (Total Entidad)	8.018	7.607	7.430

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

	2012		2013		2014	
	Oficinas	Sede central	Oficinas	Sede central	Oficinas	Sede central
Carbón	36.814	10.718	34.166	10.500	39.223	10.705
Petróleo	22.231	6.472	20.632	6.341	23.686	6.464
Gas	125.928	36.663	116.872	35.918	134.169	36.617
Biomasa	2.500	728	2.320	713	2.663	727
Residuos	1.427	415	1.324	407	1.520	415
Resto	44.329	12.906	41.142	12.644	47.230	12.890
Total (GJ)	233.229	67.903	216.457	66.523	248.491	67.817

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

Papel EN1, EN26

El control y la progresiva reducción del consumo de papel es uno de los principales objetivos de nuestro Sistema de Gestión Ambiental. A ello van dirigidas una serie de medidas que van implantándose paulatinamente con el fin de ganar en eficiencia en su utilización.

- La Normativa Interna es publicada y mantenida a disposición de los empleados en la Intranet. El ahorro de papel derivado de esta medida en el año 2014 ha sido de 175,3 t.
- Utilización del correo electrónico y demás aplicaciones de transmisión de datos para reemplazar totalmente el envío impreso.
- Eliminación del envío masivo de documentación fiscal a clientes que pueden consultar la información por Ibercaja Directo y en cajeros.
- Revisión del proceso de contratos de productos, con el criterio de reducción de papel.
- Sistema de firma digitalizada, implantado en todas las oficinas de la Red (tanto en contratos como operaciones).

- Digitalización de documentos. En el ejercicio 2014 se ha continuado en la línea de reducir el número de fotocopias y envíos por valija lo que redundará en la disminución de tiempos y el ahorro de papel y de combustibles asociados al transporte, siendo las aplicaciones que logran una mayor reducción en el consumo de papel las siguientes:
 - La aplicación para la gestión administrativa de facturas.
 - El servicio «Mi Correo», en banca electrónica que facilita la consulta de la correspondencia en formato electrónico.
 - La captura digital de DNI's de clientes.
 - La aplicación de Testamentarías y de Bastanteos que permite digitalizar toda la documentación, suprimiendo fotocopias y envío por valija.
 - Se han puesto en formato exclusivamente digital varios documentos que se utilizan habitualmente en las gestiones a clientes.
 - Digitalización de expedientes de Activo.

En el año 2008 comenzó a utilizarse papel reciclado, alcanzando en 2014 un 93,15% del volumen total empleado. Ocasionalmente, con el objetivo de optimizar el uso de los medios tecnológicos, se utiliza papel de primera calidad, libre de cloro y procedente de bosques gestionados responsablemente en términos económicos, sociales y medioambientales.

También se utiliza papel que tiene en cuenta el medio ambiente en nuestros folletos publicitarios.

EN2

Plástico EN1

La totalidad del material plástico relacionado con la publicidad es oxo-biodegradable. Este año se ha incrementado el consumo de cinta balizadora; no así el de bolsas que ha sido el más reducido desde 2012. Estos consumos están directamente relacionados con eventos y patrocinios deportivos.

Consumo en unidades			
	2012	2013	2014
Bolsas	93.848	126.357	84.670
Cinta balizadora	589	463	644

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

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



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

Se lleva a cabo un control sistemático del almacenaje y la adecuada gestión de residuos a través de la empresa encargada del mantenimiento realizándose, con la periodicidad necesaria, las retiradas de residuos peligrosos y no peligrosos por empresas homologadas autorizadas.

Se ha continuado con el programa de enclaustramiento de los revestimientos con crisotilo en la Sede Central, habiéndose efectuado durante este año parcialmente en dos plantas. Se está cumpliendo un programa de tratamiento hasta su total encriptación que ya ha alcanzado el 85%.

Nivel emisiones de CO ₂ *			
	2012	2013	2014
Emisiones por consumo de gasóleo, en t de CO ₂ (Total Entidad)	581	551	539
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en t de CO ₂ (Edificio Central)	2.757	2.701	2.754
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en t de CO ₂ (Red Oficinas)	9.471	8.790	10.091
Emisiones indirectas, en t de CO ₂ por desplazamiento de empleados en automóvil	799	725	755
Emisiones indirectas, en t de CO ₂ por servicio de mensajería	835	766	1.518

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

Los cartuchos de tóner vacíos y el papel ya utilizado suponen el principal residuo generado por la actividad financiera. **EN1, EN2**

Tóneres consumidos			
	2012	2013	2014
Tóner reutilizable en unidades	2.813	2.337	2.056
Tóner no reutilizable en unidades	149	121	145
Total en unidades	2.962	2.458	2.201
% tóneres reutilizables	95%	95%	93,41%
Tóner y otros consumibles informáticos reciclados en kg	2.754	3.031	3.271

**Papel consumido**

	2012	2013	2014
Total en t	611,4	573,3	639,7
Tipo DinA4 en t	245,6	264,7	252,7
Tipo DinA4 reciclado en t	233,8	249,6	235,4
Consumo de sobres en t	107,9	91,8	143
Consumo por empleado en kg *	129,5	130,29	137,72
Reciclaje de papel en t	239,7	232,54	308,23
Papel impreso, en t	161	153	168

* En 2014 se ha tomado para el cálculo la plantilla **media total** de empleados del año (4.645).

Otros residuos, en kg, edificio central

	2012	2013	2014
Total residuos aceite usado	0	2.100	0
Total residuos pilas baterías	8.468	281	322
Total residuos envases metálicos extintores	0	0	0
Total residuos envases vacíos	19	63	6
Total absorbentes contaminados	0	490	0
Total residuos fluorescentes	1.323	1.019	1.098
Total residuos gases	0	330	0
Total residuos tubos catódicos de pantalla	346	597	296
Total residuos poliéster	0	0	0
Total residuos equipos informáticos electrónicos	8.740	33.843	9924
Total residuos soportes grabación	0	11.557	3963
Total residuos tóner	547	692	753
Total residuos mobiliario	22.250	66.209	80.990
Total residuos de crisotilo	1.836	1.598	2.716
Total residuos material médico (en litros)	120	100	60
Total residuos materiales mezclados	0	0	25.870

Total de gastos en inversiones ambientales por tipo EN30

- Total de gastos eliminación residuos papel y plástico: 134.312 € (gastos de personal y gestión del residuo).
- Total de gastos eliminación residuos peligrosos (encriptación de crisotilo y otros): 54.404,36 €.
- Total de gastos eliminación residuos no peligrosos: 9.363,02 €.
- Total de gastos preventivos (instalación nuevas climatizadoras, nuevos rótulos en fachadas, nuevas carteleras y renovación de ascensores): 568.748,40 €.

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

El **SGA** está estructurado y documentado conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 posibilitando así la certificación del comportamiento ambiental de la organización otorgada por una entidad externa acreditada. El alcance de la certificación se circunscribe a la Sede Central, si bien los fundamentos del SGA se extienden a toda la Organización.

En 2013, Ibercaja renovó la **Certificación del Sistema de Gestión Ambiental** por tres años, si bien, como todos los años, en 2014 tuvo lugar con éxito la correspondiente auditoría de seguimiento del proceso de certificación, constatándose de nuevo la madurez del sistema implantado.

El **Comité de Calidad Ambiental** (integrado por responsables de las principales unidades implicadas en la gestión ambiental) tiene competencia para la implantación, mantenimiento y optimización del Sistema de Gestión Ambiental. El Grupo de Promotores Medioambientales aporta iniciativas para su valoración y puesta en marcha.

Año tras año se gana en utilidad en la información para el seguimiento del SGA, tratando siempre de mantener la trazabilidad de datos para permitir comparaciones y analizar evoluciones. Este año además se han revisado los procedimientos y simplificado la documentación del sistema.

Los programas de acceso al puesto de empleados incluyen acciones formativas en relación con el Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad. Durante el año 2014 se ha valorado la actuación ante situaciones de emergencia del personal de mantenimiento y se ha formado según se indica en el correspondiente procedimiento a las personas que se han incorporado al Comité y al equipo de PBPA (promotores de buenas prácticas medioambientales) incluyendo ya a compañeros de la entidad integrada, que ahora se vinculan de una forma más intensa al sistema.

Inversiones en proyectos medioambientales **EC2, FS5**

El negocio de Ibercaja Banco, proveedor de productos y servicios financieros, no supone un riesgo directo relacionado con el cambio climático. No obstante, Ibercaja tiene presente que la apertura de nuevas líneas de negocio en áreas relacionadas con el cambio climático, tales como energías renovables o el apoyo al desarrollo de transporte no contaminante, pueden ser una oportunidad para conciliar el desarrollo empresarial con la protección y el cuidado del medio ambiente.

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

Desde el área de participaciones empresariales se intenta fomentar la intervención de Ibercaja en proyectos con valor medioambiental, si bien y, dada la situación económica general, así como las modificaciones normativas que están afectando a determinados proyectos de energías renovables, el volumen de estudio y ejecución de nuevas inversiones en este ámbito se paralizó desde ejercicios anteriores, habiéndose centrado las contribuciones, de forma indirecta, en atender necesidades puntuales de fondos en proyectos ya existentes.

La contribución de Ibercaja en materia medioambiental se concreta en la toma de participación en el capital de sociedades cuya actividad va dirigida al desarrollo de energías renovables, a incrementar la eficiencia energética o a la implementación de medidas medioambientales. Dentro de la misma finalidad cabe destacar la existencia de líneas de financiación específicas dirigidas a

energías alternativas y renovables que se formalizan tanto de forma directa como a través de convenios con instituciones oficiales.

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

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

Tiene una cartera de 9 proyectos fotovoltaicos en explotación ubicados principalmente en Aragón y Navarra y un proyecto ubicado en la provincia de Córdoba. De estos parques 7 son sobre suelo y 2 son instalaciones sobre cubierta. El total de la capacidad instalada es de 36,74 MW nominales (42,73 MW pico) con un volumen total invertido de aproximadamente 200 millones de euros.
- **Nuevas Energías de Castilla**: sociedad explotadora de parque fotovoltaico en funcionamiento de 5 MW ubicado en Burgos.
- **Biocom Pisuegra**: planta de biodiésel en la que el Grupo Ibercaja tiene un 10% de participación. Está ubicada en Burgos y cuenta con una capacidad productiva de unas 6.000 t.

En otros sectores: **FSS**

- **Construcción y explotación de la línea de tranvía de Zaragoza:** Ibercaja participa en la sociedad que se ha encargado de la construcción y que actualmente gestiona el tranvía de Zaragoza.

Desde el inicio de la puesta en marcha del servicio, el número efectivo de pasajeros ha superado holgadamente las cifras inicialmente estimadas, lo que pone de manifiesto la elevada aceptación por parte de los usuarios (aproximadamente 95.000 pasajeros diarios) de este medio de transporte público que, mejorando la movilidad en su ámbito de influencia, contribuye a reducir el volumen de emisiones contaminantes. Se estima que, desde la entrada en explotación, se ha reducido en un 35% el tráfico privado por el centro de la ciudad.

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

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

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

El éxito del tranvía como medio de transporte público le ha hecho merecedor de seis galardones desde su puesta en funcionamiento. En 2013 recibió el Premio Obras Cemex, concedido por el Estado de México, por el proyecto de integración urbana y el Premio Europeo de la Movilidad «Ville, Rail & Transports», por la planificación urbana alrededor del tranvía, considerado una de las referencias internacionales en el ámbito de la movilidad urbana. Adicionalmente, el tranvía ha constituido una de las piezas clave para que Zaragoza opte al premio Capital Verde Europea de 2016 y con el premio que concede la Federación española de municipios y provincias al mejor plan de movilidad sostenible en el período 2006-2012.

- **PRAMES S.A. y Prames Audiovisual.** Sociedades cuya actividad fundamental es la construcción de refugios e infraestructuras de montaña, acondicionamiento de redes de senderos y edición de publicaciones relacionadas con la naturaleza, que contribuyen a dar a conocer el medio natural de Aragón y a fomentar el respeto al medio ambiente.

En el Anexo I del Informe Anual 2014. III Documentación Legal del Consolidado de Ibercaja Banco se detallan los porcentajes de participación de Ibercaja en las sociedades antes mencionadas –accesible a través de www.ibercaja.es–.

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

Inversiones en sectores considerados estratégicos			
(Miles de euros)	2012	2013	2014
Importes	100.128,4	91.339,4	116.325

Nota: los datos del ejercicio 2014 incorporan la cartera procedente de Caja 3.

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

Inversiones de Ibercaja en compañías donde la RSC es relevante			
(Miles de euros)	2012	2013	2014
Importes	139.418	117.557	169.901
Empresas	24	19	28
% sobre total Participaciones	46%	37%	35%

Nota: los datos del ejercicio 2014 incorporan la cartera procedente de Caja 3.

Líneas de financiación **EC2, FS8**

Ibercaja Banco estableció diferentes líneas específicas con la finalidad de impulsar la optimización de los recursos naturales y el fomento de energías renovables, y las innovaciones tecnológicas en otras fuentes de energía.

A 31 de diciembre de 2014 existen 2 operaciones concedidas para proyectos eólicos y de bio-carburantes con un saldo de 33.611 euros.

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

Actuaciones desarrolladas para el cuidado del medio ambiente **EN13**

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

En la Normativa interna se publica la «Guía de Buenas Prácticas» y la «Guía para la utilización responsable de recursos en el trabajo» con pautas y recomendaciones destinadas a la adecuación

en el consumo de recursos: de agua, energía y materiales y a la diferenciación y segregación de residuos, contribuyendo a fomentar la eficiencia ambiental de los empleados.

Dentro de la Guía de Buenas Prácticas Ambientales también se recogen «recomendaciones para el hogar», como recordatorio de actuaciones sosteniblemente responsables que se pueden llevar a cabo a nivel particular.

En 2014, Ibercaja Banco se adhirió, como en años anteriores, a la iniciativa internacional «La hora del Planeta», participando en el «apagón mundial simbólico» en pro de la sostenibilidad.

Otras actuaciones de apoyo al medio ambiente son las llevadas a cabo desde la Obra Social, entre las que destacan en 2014:

Programa de Educación Ambiental. El Programa de Educación Ambiental se desarrolla en colaboración con el Gobierno de Aragón en los Espacios Naturales Protegidos de la Red Natural de Aragón, un conjunto de paisajes protegidos de gran relevancia ambiental, y que suponen el 40% de la superficie total de la comunidad autónoma aragonesa.

Cada uno de estos espacios cuenta con un Centro de Interpretación de la Naturaleza, ubicados en lugares de especial interés medioambiental, y que ofrecen actividades dirigidas a centros de enseñanza de todos los niveles, así como a otros colectivos sociales.

Durante el año 2014, 12.834 escolares han participado en estas actividades. Además de los alumnos, un total de 60.553 personas de todas las edades visitaron los Centros de Interpretación.

El Programa se ha consolidado a lo largo de los dos años como una herramienta para el conocimiento y sensibilización de la población, tanto local como externa, sobre los valores naturales y culturales de los espacios donde se asientan.

Programa montaña segura. Un año más la Obra Social ha colaborado con el Gobierno de Aragón y Montañeros de Aragón en este programa creado en el año 1999, que está dedicado a la prevención de accidentes de montaña y a la concienciación de todos los usuarios de este medio natural.

Ibercide –Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial– ofrece a través de la web www.ibercide.ibercaja.es, llevar a cabo la consulta, inscripción y pago de cursos, facilitando junto a su línea de trabajo *e-learning* la disminución de los desplazamientos de los usuarios aprovechando todas las posibilidades que las nuevas tecnologías de la comunicación ofrecen para desligar nuestras actividades de formación de una localización concreta y poner al alcance de cualquier usuario cursos de alta calidad.

Este tipo de formación, además, contribuye sensiblemente a disminuir los materiales impresos que suelen acompañar a las acciones formativas.

Este servicio integra a Ibercaja Documenta, una plataforma de información y documentación dirigida al sector productivo agroalimentario. Desde su creación en 2005, se ha convertido en una referencia en el ámbito nacional dando acceso a miles de documentos a través de sus servicios de información y documentación con más de 159.000 visitas a la web en 2014.

6.4.3 Dimensión Social DMA HR, DMA SO, SO1

En los últimos años, Ibercaja y su Obra Social se han adaptado al presente, contribuyendo a solventar las desigualdades producto de la crisis económica: apostando por los emprendedores y por la creación de empleo, implicada también en la mejora de la educación y, como siempre, apoyando y ayudando al tejido asociativo, que con su acción logra llegar a aquellas personas que están pasándolo mal como consecuencia de la crisis económica.

Hoy, gracias a la confianza depositada en ella por la sociedad, la Obra Social llega cada año a 1.700.000 personas, extendiendo su actuación allá donde es más necesaria.

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

En el ejercicio 2014 la Fundación Ibercaja ha contado con una inversión de 14.290,75 miles de euros que se han aplicado con la distribución que se detalla a continuación. **EC8**

Liquidación del presupuesto de la Obra Social

(Miles de euros)

Acción Cultural y Tiempo Libre	3.585
Educación, investigación y fomento de empleo	2.538
Asistencia social y sanitaria	8.049
Patrimonio histórico y medio ambiente	118

Acción Cultural, Educación e Investigación y Fomento del Empleo

La Obra Social hace una fuerte apuesta por el empleo y la educación a través de dos líneas prioritarias de actuación:

La Iniciativa Educa de Ibercaja

Línea de programas de la Obra Social destinada a combatir el fracaso escolar y garantizar una educación de calidad. Los programas que la componen están destinados a todo el espectro que comprende el mundo de la educación: estudiantes, padres y educadores. Esta línea se complementa con programas y servicios en colaboración con entidades líder en el ámbito educativo, y la financiación de proyectos orientados a paliar uno de los mayores problemas a los que nos enfrentamos como sociedad: la incidencia masiva del fracaso escolar.

Iniciativa Emplea de Ibercaja

Tiene como principal objetivo mejorar la empleabilidad de las personas y la competitividad de las empresas. Sus programas van dirigidos a tres segmentos: personas (con especial incidencia en desempleados y emprendedores), empresas, y ONG.

Además, la Obra Social de Ibercaja realiza una importante labor de difusión de la cultura tanto en Aragón como en el resto de su zona de actuación, dentro de un planteamiento en el que se fomenta la cultura no solo como un entretenimiento, sino como un instrumento indispensable para defender y potenciar el desarrollo intelectual y personal.

Acción Social **DMA HR, FSS**

Año tras año, se renueva el compromiso de trabajar junto a quien más lo necesita a través de la **Iniciativa Ayuda de Ibercaja**. Dentro de esta línea de programas, destinada a satisfacer las necesidades básicas de los colectivos en riesgo de exclusión, se incluyen programas propios y convenios de colaboración con entidades e instituciones de todo el territorio nacional. En los últimos años, las campañas de recaudación de donaciones en beneficio de diversas entidades han ido ganando protagonismo en el núcleo de la programación.

Convocatorias Ibercaja Proyectos Sociales

Consolidada como una referencia dentro del mundo asociativo a nivel nacional la Obra Social lanzó en este año su **Convocatoria de Proyectos Sociales 2014** que, constituyendo el compromiso de Ibercaja con la sostenibilidad del Tercer Sector

Se presentaron 651 proyectos de todas las comunidades autónomas españolas, de los cuales se seleccionaron 245 por un importe de un millón de euros. Las subvenciones, que en 2014 han ascendido a un millón de euros, han beneficiado de forma directa a 65.000 personas de todo el territorio nacional.

La Convocatoria tiene como objetivo respaldar iniciativas que fomenten la empleabilidad de las personas en situación o riesgo de exclusión social. Los colectivos a los que se dirige principalmente son desempleados de larga duración, personas con discapacidad, sin hogar o con problemas de adicción, y otros colectivos en dependencia social, con proyectos que prioritariamente abordan temas relacionados con las tres líneas estratégicas de la Obra Social: la educación, el empleo y la atención a las necesidades básicas.

EN ARAGÓN

Alianza Fundación Ibercaja con Fundación Caja Inmaculada

En esta edición, la Obra Social de Ibercaja estableció una alianza con la Fundación Caja Inmaculada para optimizar la aportación de ayudas a las entidades sociales aragonesas, con el objetivo de coordinar la acción de ambas fundaciones asegurando una gestión más eficiente en la asignación de ayudas.

EN EXTREMADURA Y CASTILLA Y LEÓN

Durante el año 2014, los trabajos de coordinación con las fundaciones Caja Círculo y Caja de Badajoz se han plasmado en la realización de sendas Convocatorias de Proyectos Sociales en Extremadura y Castilla y León. El objetivo de esta propuesta es garantizar la sostenibilidad económica de las entidades y organizaciones que atienden a los más desfavorecidos en los territorios de actuación de Ibercaja Banco, fortaleciendo así la labor social que estas fundaciones han venido desarrollando históricamente en sus comunidades autónomas.

Convocatoria Fundación CajaCírculo - Fundación Ibercaja

Optaron a la convocatoria de ayudas para Castilla y León 94 iniciativas, de las que se seleccionaron 59 proyectos. De los proyectos seleccionados, 34 se destinaron a programas relacionados con la atención a personas en riesgo de exclusión social, 15 a inserción laboral y social, 9 a la atención de necesidades básicas para colectivos en situación o riesgo de exclusión social y 1 a proyectos educativos para combatir el fracaso escolar.



Convocatoria Fundación Caja Badajoz - Fundación Ibercaja

71 asociaciones se presentaron a la convocatoria celebrada en la comunidad autónoma extremeña, de los cuales fueron seleccionados un total de 25 proyectos. De ellos, 7 se dedicaron a la inserción laboral e integración social, 1 a la atención a necesidades básicas, y 17 a otras actividades de atención.

Medio ambiente

Ibercaja asume la importancia fundamental de la conservación de la naturaleza y el fomento del desarrollo sostenible. A través de la Obra Social colabora en la realización de proyectos que impulsan la formación y sensibilización medioambiental. **4.12**

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

Derechos Humanos

Principio UNO

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

Principio DOS

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

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

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

En la carta de presentación de este Informe, suscrita por el Presidente y el Consejero Delegado, Ibercaja Banco manifiesta su apoyo al Pacto Mundial y en sus capítulos se describen las medidas prácticas adoptadas por la Entidad para aplicar los Principios de dicho Pacto durante el año 2014. **4.9**

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

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



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

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

La Entidad trata de trasladar e involucrar en este compromiso de respeto por los derechos humanos a las personas, empresas e instituciones con las que se relaciona, incorporando la salvaguarda de los mismos en la toma de decisiones de inversión y financiación de proyectos y en sus relaciones con los clientes y proveedores.

Para pasar a formar parte de los proveedores de Ibercaja Banco se debe presentar previamente una documentación básica que justifique el cumplimiento con las Administraciones y con los compromisos requeridos en materia de Responsabilidad Social Corporativa como fase previa para su posible homologación. Con ello se trata de validar que las personas físicas y jurídicas que le proporcionan bienes o servicios no solo están en situación de cumplir con los objetivos de calidad y servicio requeridos, sino que comparten los valores, normas éticas y de conducta y compromisos de responsabilidad social asumidos por Ibercaja. Además, con el fin de garantizar la observancia por parte de los mismos de prácticas socialmente responsables y favorecer la aplicación de los Principios del Pacto Mundial, Ibercaja ha elaborado para sus proveedores un Código de Conducta de obligado cumplimiento, que se entrega junto con el contrato. **HR6, HR7**

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

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



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

Los servicios de seguridad de Ibercaja Banco contratan a empresas homologadas por el Ministerio de Interior cuya actividad queda regulada por la Ley 23/1992 de Seguridad Privada. La citada Ley recoge y sanciona las actuaciones contra los derechos humanos como faltas graves. El 100% del personal de seguridad está acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión, siendo este último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. **HR8**

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

Objetivos de Desarrollo del Milenio **4.12**

En los últimos diez años, la Entidad, a través de la Obra Social Ibercaja, ha colaborado en el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo del Milenio** con el **Programa Ibercaja Ayuda al Desarrollo**, trabajando en colaboración con ONG que operan directamente en países del Tercer Mundo promoviendo proyectos clave de cooperación en defensa del derecho a la alimentación, la salud y la educación, para garantizar unas condiciones de vida dignas para todo el mundo e impulsando el fortalecimiento de las economías locales.

Así, en 2014 se han firmado 13 convenios por un valor de 58.000 euros:

- **FUNDACIÓN JUAN CIUDAD.** Ibercaja aportó 20.000 euros aportados al programa «Paremos el ébola en África del Oeste» que realiza la Orden Hospitalaria San Juan de Dios en los hospitales de Lunsar (Sierra Leona) y Monrovia (Liberia), que atienden a enfermos de ébola.
- **UNICEF.** Se colabora con el programa «La comunidad educativa que aprende», un proyecto dirigido a mejorar la educación de los niños y adolescentes de las familias excluidas de la zona fronteriza de la República Dominicana que se realiza en las provincias de Santo Domingo, Santiago, Elías Piña y San Juan.
- **FUNDACIÓN ENRIQUE DE OSSÓ.** Colaboración con el proyecto de mejora de las condiciones pedagógicas de la Escuela de Enrique de Ossó en Managua.
- **FUNDACIÓN VICENTE FERRER.** Apoyo al proyecto «Mini lecherías para mujeres Dalits», que se desarrolla en la provincia de Andhra Pradesh, en la India.
- **ACCIÓN SOLIDARIA ARAGONESA.** Colaboración con el proyecto «Taller de Carpintería», englobado dentro del proyecto Luz de Esperanza que se lleva a cabo en El Alto, Bolivia.
- **ASOCIACIÓN DE ECUATO-GUINEANOS EN ARAGÓN.** Colaboración con el proyecto «Proyecto Agrícola», desarrollado en Micomiseng (Guinea Ecuatorial).
- **FUNDACIÓN INTERNACIONAL DE SOLIDARIDAD COMPAÑÍA DE MARÍA.** Se apoya el proyecto «Iniciativas para la promoción de la formación técnica y la inserción laboral de jóvenes en Ciudad Sandino», desarrollado en Barrio Nueva Vida de Ciudad Sandino, Nicaragua.
- **RELIGIOSAS MERCEDARIAS MISIONERAS.** Colaboración con el proyecto de acondicionamiento del «Centro Educativo de Ongata Rongai, Nairobi».

- **FUNDACION INFANCIA SOLIDARIA.** Colaboración con el proyecto «Atención quirúrgica a niños de países en vías de desarrollo».
- **FUNDACIÓN JUAN BONAL.** Colaboración con un proyecto de promoción de la salud nutricional en las Comunidades de Kivumu y Mugina, en Ruanda.
- **VOLUNTARIADO INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO, LA EDUCACIÓN Y LA SOLIDARIDAD – VIDES.** Se ha promovido y desarrollo del proyecto de mejora y ampliación de huertos para el Programa Nutricional que se lleva a cabo en Mokambo, en la República Democrática del Congo.
- **ASOCIACIÓN AMIGOS DEL ORFANATO ESTRELLA DE LA MAÑANA.** Apoyo al proyecto de ampliación de la casa-hogar «Morning Star Home», desarrollado en Paiyanoor (India).

Campaña de recogida de alimentos

Las aportaciones a los Bancos de Alimentos suelen disminuir ostensiblemente en los meses estivales, una situación a la que se añade el cierre de los comedores escolares. Ante este escenario, la Obra Social de la Fundación Ibercaja lanzó un año más la campaña de recogida de alimentos, con la firme intención de dar respuesta a la situación de emergencia alimentaria que vive un número cada vez mayor de familias a lo largo de todo el territorio nacional.

La Campaña de Recogida de Alimentos 2014, realizada durante el mes de junio, finalizó con más de 52.000 euros recaudados y 7.200 kilos de alimentos recogidos.

Adicionalmente, y como en campañas anteriores, Ibercaja Banco comercializó un depósito solidario, cuyos intereses generados fueron destinados íntegramente a FESBAL (Federación Española de Bancos de Alimentos). Además, los Centros de Ibercaja en Zaragoza, Huesca, Teruel, La Rioja y Guadalajara han recogido 7.200 kilos de alimentos que fueron clasificados y trasladados por los voluntarios de Ibercaja a los bancos de alimentos de cada localidad.

Campaña de Navidad «Dona tu calor»

Esta campaña de alcance nacional se realizó a beneficio de Cáritas Española durante los meses de diciembre y enero, con el objetivo de recaudar fondos para frenar la situación de **pobreza energética** de muchos hogares que no disponen de los recursos económicos necesarios para hacer frente a los gastos de luz y gas.

A través de la web donatucalor.ibercaja.es, los usuarios pudieron mostrar su solidaridad haciendo un donativo a Cáritas, o participando en original juego interactivo en el que los usuarios tenían que subir la temperatura de un termómetro virtual con ayuda del ratón.

Para llamar la atención sobre este problema, las Oficinas y Centros Culturales de Ibercaja mostraron su solidaridad **apagando la calefacción de sus instalaciones el 18 de diciembre** como medida de ahorro. Esta acción, equivalente al consumo de 1 día de calefacción en 9.700 hogares, tuvo como objetivo donar a Cáritas una importante suma destinada a combatir la pobreza energética.



Por último, los **Centros Ibercaja de Aragón, La Rioja y Guadalajara** realizaron durante todo el período de campaña numerosas **actividades solidarias** a beneficio de las Cáritas Diocesanas de sus respectivas localidades, entre las que se incluyeron la donación de alimentos, ropa, juguetes y material escolar. Para estas acciones, contaron en todo momento con la colaboración de la red de Voluntarios de Ibercaja.

En las cuatro semanas que duró la campaña, **se recaudaron 74.641 €**, que fueron destinados íntegramente a los proyectos de Cáritas orientados a luchar contra la pobreza energética.

Voluntariado Ibercaja

El Voluntariado corporativo de Ibercaja es un programa profesionalizado, gestionado por la Obra Social, que tiene como objetivo **contribuir al desarrollo de la sociedad a través de la implicación de sus empleados** desarrollando acciones tanto en el marco de los programas de la propia Obra Social como en colaboración con otras entidades e instituciones.

El objetivo es conseguir que el capital humano que tiene Ibercaja en su plantilla **pueda desarrollar otro tipo de habilidades y de facetas de su vida personal a través de acciones positivas para la sociedad** gestionadas por la propia empresa. En la actualidad, son casi 300 los miembros de este colectivo, todos ellos personal de la entidad ya sea en activo o jubilados.

Las actuaciones más relevantes realizadas en 2014 han sido:

PARTICIPACIÓN EN LA GRAN RECOGIDA DE ALIMENTOS

Los voluntarios de Ibercaja participaron en la campaña «La Gran Recogida» de Zaragoza, organizada por el Banco de Alimentos y que tuvo lugar el último fin de semana de noviembre. Casi 200 empleados colaboraron en esta campaña recogiendo casi 15.000 kilos para los Bancos de Alimentos de las ciudades: Zaragoza, Huesca, Teruel, Guadalajara, Logroño y Madrid.

ACCIONES DE APOYO A LOS BANCOS DE ALIMENTOS

El voluntariado de Ibercaja ha colaborado también en los Bancos de Alimentos de las provincias de la Zona Tradicional, participando en la clasificación de los alimentos, en su etiquetado y organización por fecha. Esta ayuda resulta fundamental para poder asimilar las donaciones de las grandes campañas y priorizar la salida de aquellos alimentos con fecha de caducidad próxima.

PROGRAMA DE FINANZAS BÁSICAS

Los voluntarios de Ibercaja han colaborado también en el Programa de FINANZAS BÁSICAS. En él, además de su tiempo, los voluntarios aportan su larga experiencia como empleados de nuestra entidad. El objetivo de este programa es contribuir a la difusión de la cultura financiera mediante talleres sobre conceptos esenciales en esta materia que son impartidos en nuestros Centros Culturales, llegando a 1.781 personas en este año.

COLABORACIÓN EN LAS CAMPAÑAS DE LA OBRA SOCIAL

Nuestros voluntarios han participado activamente en las campañas de verano y Navidad organizadas por la Obra Social, contribuyendo a su difusión y ayudando en el desarrollo de ambas acciones.

CARRERAS POPULARES DE IBERCAJA

Esta fue la primera edición en la que este exitoso evento contaba con la colaboración de Voluntariado Ibercaja y la primera vez que se implicaba a personal en activo como parte de este colectivo. Casi 100 personas colaboraron en las carreras de Huesca y Zaragoza, identificadas de color azul, color del Voluntariado Ibercaja.

ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN

Desde Voluntariado Ibercaja se organizan actividades que sensibilizan a los empleados en algún tema o con algún tipo de discapacidad, como es el caso de la colaboración con ATADES, para hacer juntos un árbol de Navidad. Durante una tarde se visitó su colegio para trabajar con ellos en la decoración de unas cajas que posteriormente formaron un árbol de Navidad que estuvo expuesto en el Patio de la Infanta.

BELÉN DE IBERCAJA

Un año más, Voluntariado Ibercaja estuvo acompañando y explicando el tradicional Belén que Ibercaja expone en la Oficina Principal de Zaragoza. Los voluntarios, en este caso jubilados de la entidad, explican a los visitantes las peculiaridades de este Belén y de su historia. Además, hacen entrega de un belén recortable a todos los niños que se acercan a esta oficina.

Carreras Ibercaja por la Integración

Estas carreras se celebran en las ciudades de **Zaragoza, Huesca y Teruel**. Se trata de certámenes no competitivos que discurren por las principales vías de las ciudades, en los que además se implican ayuntamientos, familias, colegios, atletas de renombre e instituciones públicas y privadas.

Las Carreras Ibercaja por la Integración constituyen una **llamada a la solidaridad, la igualdad y la integración** de las personas con discapacidad y de aquellos que más lo necesitan. Por un lado, se trata de aprovechar el poder de convocatoria de la carrera para **dar visibilidad a una problemática concreta** haciendo un llamamiento a la solidaridad y estableciendo alianzas con entidades del Tercer Sector en cada territorio. Desde 2012 la Obra Social dona un euro por cada participante inscrito a una ONG local.

Gracias al seguimiento del evento y a la difusión que realizan los medios informativos locales, la Carrera Popular es uno de los acontecimientos deportivos más populares y carismáticos en estas ciudades.

En los Capítulos 6.1 Clientes, 6.3 Proveedores y 6.4.3 Obra Social se detallan otras actuaciones sobre los progresos realizados con referencia a los Principios Uno y Dos.

Relaciones Laborales

Principio TRES

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



Principio CUATRO

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio CINCO

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio SEIS

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Las relaciones laborales que se establecen entre Ibercaja Banco, S.A. y sus empleados se rigen principalmente por el Estatuto de los Trabajadores, por el Convenio Colectivo pactado y por acuerdos con los Representantes de los Trabajadores. **DMA LA**

Información específica sobre los progresos realizados con referencia a los principios Tres, Cuatro, Cinco y Seis se encuentra en el Capítulo 5 Los Grupos de interés y 6.2 Empleados.

Medio ambiente

Principio SIETE

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio OCHO

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio NUEVE

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

La actividad propia de Ibercaja no produce impactos significativos en el medio ambiente. La Entidad está plenamente comprometida con su protección y lo pone de manifiesto financiando y participando en proyectos de desarrollo de energías alternativas y contribuyendo, a través de la Obra Social Ibercaja, a su defensa y recuperación. También cuenta con un Sistema de Gestión Medioambiental propio y una certificación específica de referencia UNE-EN ISO 14001:2004 para el edificio de su Sede Central.

Información sobre los progresos realizados con referencia a los principios Siete, Ocho y Nueve se encuentra en el Capítulo 6.4.2 Dimensión ambiental y 6.4.3 Obra Social.



Lucha contra la corrupción

Principio DIEZ

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Actualmente la función de prevención de blanqueo de capitales y prevención de la financiación del terrorismo tal y como viene delimitada en la actual normativa española que ha supuesto la transposición de una Directiva Europea, supone en relación con el blanqueo de capitales, que el citado delito amplíe la base de delitos subyacentes al mismo, hasta abarcar a cualquier tipo de delitos entre los que se incluirá el de corrupción. **DMA SO**

Para su cumplimiento, Ibercaja tiene establecidos en la Organización los procedimientos de detección, sistemas de control y protocolos de actuación necesarios.

En el año 2014 no se han producido incidentes de corrupción. **SO4**

La información sobre los progresos realizados con referencia a este Principio se encuentra en el Capítulo 4 El Buen Gobierno.

Páginas web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

www.unglobalcompact.org

www.pactomundial.org



Anexo I Índice de indicadores GRI G3 y del Suplemento para el Sector Financiero. Nivel de Aplicación

Informe de Responsabilidad Corporativa 2014

Índice de indicadores G3 (GRI) - Suplemento Sector Servicios Financieros. Nivel de aplicación



Informado (1)

Auditado por: PwC

Página/s

Explicación

Verificado

Parte I: Perfil

1	Estrategia y análisis				
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	C	5; 20-21; 27-30; 37-39; 45-46; 55; 70		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	C	5;9; 20-22; 27; 30; 33; 35; 41; 60; 64; 84-85; 101-102; 104-106		
2	Perfil de la organización				
2.1	Nombre de la organización.	C	6 ;9 ; 24-25		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	C	9; 11-14; 17-18; 72; 74-78		
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>).	C	9 ;11-15; 41		
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	C	6		
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que se desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	C	15		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	C	9; 27; 40		
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	C	15; 63-64; 72; 74; 77-78; 81-83		
2.8	Dimensiones de la organización informante.	C	9; 15; 20; 31; 40; 85-86		
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	C	15; 20; 22; 27; 30-32		
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	C	24		



3	Parámetros de la memoria				
Perfil de la memoria					
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ej. Ejercicio fiscal, año, calendario).	C	6		
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	C	6		
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	C	6		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	C	6		
Alcance y cobertura de la memoria					
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	C	7; 56-58		
3.6	Cobertura de la memoria.	C	7; 8		
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	C	7; 8		
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	C	8		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	C	8		
3.10	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	C	8		
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	C	8		
Índice del contenido de GRI					
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	C	8		
Verificación					
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	C	8		
4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés				
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	C	14; 41-42		
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	C	41		
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	C	41		



4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	C	41; 62		
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	C	45		
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	C	45; 53		
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	C	43-44		
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	C	27-28; 45; 64; 84; 106		
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	C	33; 45; 49; 121		
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	C	45		
Compromisos con iniciativas externas					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	C	40; 49; 53-54		
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	C	5; 29; 33-35; 120-121; 123		
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	C	29; 33-35; 121		
Participación de los grupos de interés					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	C	56; 58		
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés de sus grupos de interés con los que la organización se compromete.	C	56; 58	Ibercaja integra dentro a cualquier persona física o jurídica que esté influenciada por la actividad de la compañía o que contribuye al crecimiento y éxito de la misma.	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	C	56-57; 59; 62	Ibercaja mantiene, al menos, un contacto al año, con cada uno de sus grupos de interés	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	C	37; 56-59; 62; 70		



Parte II: Información sobre el enfoque de la Dirección por dimensiones (DMA) Económica, Medioambiental, Responsabilidad de productos, Laboral, Derechos Humanos y Sociedad)

DMA FS	Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros				
Aspecto	Información	C	5; 9; 18; 21; 27-30; 35; 40; 63; 72; 74; 78; 81; 121		Total
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	C	29; 35-36; 74; 80; 122		Total
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	P	35; 45; 49	Estos procedimientos no están totalmente sistematizados en la Entidad. Se prevé avanzar en el desarrollo de los mismos y se estima que estén disponibles en 2015.	Parcial
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.	P	36; 45	Ibercaja está avanzando en el desarrollo de procesos que contemplen estos requisitos en determinados contratos con clientes, así como en el seguimiento de los mismos. Se espera que en 2015 se de respuesta al indicador.	Parcial
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	C	52; 54-55; 64; 92		Total
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	C	36; 74; 113-115; 119		Total
	Auditorías	C	35-36; 51-52; 102-103		Total
	Activos propios	C	20; 35-36		Total
DMA EC	Declaraciones sobre el enfoque de gestión: Desempeño Económico				
Aspectos	Rendimiento Económico.	C	5; 20; 21; 31; 104		Total
	Presencia en el mercado.	C	5; 15; 21-22; 30		Total
	Impactos económicos indirectos.	C	5; 15; 27; 32		Total
DMA EN	Declaraciones sobre el enfoque de gestión medio ambiente				
	Materiales.	C	107		Total
	Energía.	C	107		Total
	Agua.	C	107		Total
	Biodiversidad.	C	107		Total



Aspectos	Emisiones, vertidos y residuos.	C	106-107		Total
	Productos y servicios.	C	36		Total
	Cumplimiento.	C	106		Total
	Transporte.	C	108		Total
	General.	C	27; 106		Total
DMA LA	Declaraciones sobre el enfoque de gestión Prácticas Laborales				
Aspectos	Empleo.	C	27; 60; 87-88; 90; 96		Total
	Relaciones Laborales.	C	58-59; 127		Total
	Salud y seguridad.	C	28; 98		Total
	Formación.	C	27-28; 84; 92		Total
	Diversidad e igualdad de oportunidades.	C	88-89; 92		Total
DMA HR	Declaraciones sobre el enfoque de gestión Derechos Humanos				
Aspectos	Inversión y abastecimiento.	C	101; 118		Total
	No discriminación.	C	27; 121-122		Total
	Libertad de asociación y negociación colectiva.	C	122		Total
	Trabajo infantil.	C	27; 121-122		Total
	Trabajo forzoso.	C	27; 121-122		Total
	Prácticas de seguridad.	C	27; 121; 122		Total
	Derechos de los indígenas.	NA		En España, donde Ibercaja desarrolla su negocio financiero, no existen comunidades indígenas a las que hace referencia este indicador.	NA
DMA SO	Declaraciones sobre el enfoque de gestión Sociedad				
Aspectos	Comunidad.	C	9; 28; 118		Total
	Corrupción.	C	53; 128		Total
	Políticas públicas.	C	5; 9; 27; 53		Total
	Comportamiento ilegal contra la competencia.	C	53; 54		Total
	Cumplimiento.	C	51; 53		Total
DMA PR	Declaraciones sobre el enfoque de gestión Productos				
Aspectos	Salud de los clientes y seguridad.	C	18;27;45; 63; 64		Total
	Etiquetado de productos y servicios.	C	18;45-47; 63; 72		Total
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros.	C	35; 47; 53; 64; 67; 92; 94		Total
Aspectos	Comunicaciones de <i>marketing</i> .	C	46-47; 63; 72		Total
	Privacidad de los clientes.	C	64; 67		Total
	Cumplimiento.	C	18; 45; 63		Total



Parte III: Indicadores de desempeño					
Impacto de los Productos y Servicios					
CARTERA DE PRODUCTOS	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (ej.: microempresas /pymes/grandes) y el sector.	C	105; 113	Total
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	C	74; 79; 84; 116	Total
	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	C	113; 116	Total
	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	C	18; 49; 99; 113	Total
	Activos propios				
	FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la Entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	C	113	Total
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	C	35; 49; 84; 113	Total
	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	C	37	Total
Indicadores Económicos					
PRINCIPAL	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C	9; 20-21; 40; 104-106	Total
PRIN	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	36; 106; 113; 116	Total
PRIN	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	97; 104	Total
PRIN	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	55	Total
Aspecto: presencia en el mercado					
ADICIONAL	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	96	Total
PRIN	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	101-102	Total
PRINCIPAL	EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	87-88	Total



PRINCIPAL	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	C	105-106; 118	Total
ADIC	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	C	80; 104	Total
	Indicadores de desempeño ambiental				
	Aspecto: materiales				
PRIN	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	109; 110; 111	Total
PRIN	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	110; 111	Total
	Aspecto: energía				
PRIN	EN3	Consumo directo de energía desglosada por fuentes primarias.	C	107; 109	Total
PRIN	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	107; 109	Total
ADIC	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	C	107	Total
ADICIONAL	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	C	107	Total
ADIC	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	C	107	Total
	Aspecto: agua				
PRIN	EN8	Captación total de agua por fuentes.	C	107	Total
ADIC	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	C	107	Total
ADIC	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	C	107	Total
	Aspecto: biodiversidad				
PRINCIPAL	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	NA		Ibercaja no es propietaria ni gestiona terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos NA
PRINCIPAL	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	NA		Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en la biodiversidad. NA
ADIC	EN13	Hábitats protegidos o restaurados	C	116	Total



ADIC	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	NA		Dada la naturaleza de la actividad financiera, Ibercaja no produce impactos en la biodiversidad.	NA
ADICIONAL	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales o cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	NA		Ibercaja no realiza actividades que afecten a especies protegidas en las áreas indicadas	NA
Aspecto: emisiones, vertidos y residuos						
PRIN	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	110		Total
PRIN	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	110		Total
ADICIONAL	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	C	110		Total
PRIN	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	NA		Ibercaja no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono.	NA
PRIN	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NA		Ibercaja no produce emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles, debido al uso general de calderas eléctricas en la mayoría de sus centros de trabajo. Las emisiones atmosféricas directas de NOx y SOx son las derivadas de las calderas. De acuerdo con la norma de gestión ambiental UNE-EN ISO 14001 estas emisiones atmosféricas no son significativas.	NA
PRIN	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	NA		La actividad financiera de Ibercaja no genera aguas residuales.	NA
PRIN	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	110		Total
PRIN	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	NA		La actividad financiera de Ibercaja no genera derrames, por lo que no se ha producido ninguno.	NA



ADICIONAL	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	NA		Ibercaja no realiza movimientos transfronterizos de desechos peligrosos, ya que su actividad es el sector financiero.	NA
ADICIONAL	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	NA		La actividad de Ibercaja (financiera) no produce vertidos de agua	NA
Aspecto: productos y servicios						
PRIN	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	106; 107; 109; 110		Total
PRINCIPAL	EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de productos.	NA		Por la naturaleza de la actividad que se desarrolla (financiera) este indicador no es de aplicación	NA
Aspecto: cumplimiento normativo						
PRINCIPAL	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	C	55		Total
Aspecto: transporte						
ADICIONAL	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.	NA		Ibercaja, dada su actividad financiera, no genera impactos ambientales significativos a los que se hace referencia en este indicador. Tampoco realiza transporte colectivo de sus trabajadores.	NA
Aspecto general						
ADIC	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	C	112		Total
Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo						
Aspecto: empleo						
PRIN	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	85; 86; 87		Total
PRIN	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	85; 86		Total
ADICIONAL	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	C	86; 89; 96		Total



Aspecto: relaciones empresa/trabajadores					
PRIN	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	86; 96	Total
PRIN	LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	C	60; 86	Total
Aspecto: salud y seguridad en el trabajo					
ADIC	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	C	86; 98	Total
PRIN	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	86; 100	Total
PRIN	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	86; 99	Total
ADIC	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	C	86; 98	Total
PRIN	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	95; 96; 122	Total
ADIC	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	C	61; 94; 96	Total
ADIC	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	C	61; 92	Total
Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades					
PRIN	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	41; 61; 86; 89	Total
PRIN	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.	C	86; 96	Total
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos					
Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento					
ADIC	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	102; 122	Total
PRIN	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	C	102	Total
ADIC	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	C	52; 54; 55; 94	Total



Aspecto: no discriminación					
PRIN	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	55; 122	Total
Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos					
PRINCIPAL	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	55; 59; 62; 101	Total
Aspecto: trabajo infantil					
PRINCIPAL	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	101; 122	Total
Aspecto: trabajos forzados					
PRINCIPAL	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	101; 122	Total
Aspecto: prácticas de seguridad					
ADICIONAL	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	C	122-123	Total
Aspecto: derechos de los indígenas					
ADIC	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	NA	En España, donde Ibercaja desarrolla su negocio financiero, no existen comunidades indígenas a las que hace referencia este indicador.	NA
Indicadores del desempeño de Sociedad					
Aspecto: comunidad					
PRINCIPAL	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	C	104; 118	Total
	FS13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	C	16; 64; 66; 105	Total
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	C	16; 22; 64; 66-67; 69; 72-74; 77; 79; 84	Total



Aspecto: corrupción					
PRIN	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	50; 52; 54	Total
PRIN	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	C	52; 54; 55	Total
PRIN	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	52; 128	Total
Aspecto: políticas públicas					
PRIN	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de «lobbying».	C	55	Total
ADIC	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	C	55	Total
Aspecto: comportamiento de competencia desleal					
ADIC	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	C	55	Total
Aspecto: cumplimiento normativo					
PRINCIPAL	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	55	Total
Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos					
Aspecto: salud y seguridad del cliente					
PRINCIPAL	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	45; 47	Total
ADICIONAL	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	C	55	Total
Aspecto: etiquetado de productos y servicios					
PRINCIPAL	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	45	Total
ADICIONAL	PR4	Número total de incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	C	55	Total
ADIC	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	C	57; 70	Total
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	C	69	Total



Aspecto: comunicación de marketing					
PRINCIPAL	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de <i>marketing</i> , incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	C	18; 47	Total
ADICIONAL	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de <i>marketing</i> , incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	C	55	Total
Aspecto: privacidad del cliente					
ADICIONAL	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	C	54	Total
Aspecto: cumplimiento normativo					
PRINCIPAL	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	C	55	Total

(a). Basándonos en el principio de Materialidad del GRI G-3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

Informado (1). C: Completo. P: Parcial. N: No se reporta. NA: No Aplica.

Al principio de la tabla se ha incorporado el Sello GRI correspondiente al nivel A+ alcanzado.



Nivel de aplicación

Ibercaja ha realizado su Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 utilizando el Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad. La información aquí contenida se ha estructurado atendiendo los Principios establecidos por la Guía GRI 2006 –también denominada G3– sus Protocolos técnicos y de indicadores y su Suplemento para el Sector Financiero.

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures OUTPUT	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Report Externally Assured	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Report Externally Assured	Same as requirement for Level B	Report Externally Assured
	G3 Management Approach Disclosures OUTPUT	Not Required		Management Approach Disclosures for each Indicator Category		Management Approach Disclosures for each Indicator Category	
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.		Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.		Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	

*Sector supplement in final version



Para facilitar la localización de los contenidos vinculados a los indicadores, se ha incorporado la paginación en la tabla y se han añadido en el texto las referencias correspondientes a los indicadores implicados en cada caso.



- Ibercaja declara que este Informe alcanza el nivel A+ de aplicación de la Guía G3 y su Suplemento para el Sector Financiero. (Self declared)
- PwC ha revisado el informe y ha confirmado que su aplicación alcanza el nivel A+ (Third-party-checked). Se incorpora a continuación como Anexo III su informe de revisión que acredita la verificación externa independiente que han realizado tanto del informe como de los indicadores referenciados.
- Este Informe se ha remitido al **Global Reporting Initiative (GRI)** para su evaluación, alcanzando la calificación **A +** solicitada.



Anexo II **Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial (PM) y los indicadores del GRI**

Principios del PM		Indicadores pertinentes del GRI
Derechos Humanos	Principio UNO - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	EC5, LA4, LA6 a LA9, LA13 a LA14, HR1 a HR9, SO5, PR1 a PR2, PR8
	Principio DOS - Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1 a HR9, SO5
Relaciones laborales	Principio TRES - Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4 a LA5, HR1 a HR3, HR5, SO5
	Principio CUATRO - Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1 a HR3, HR7, SO5
	Principio CINCO - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1 a HR3, HR6, SO5
	Principio SEIS - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	EC7, LA2, LA13 a LA14, HR1 a HR4, SO5
Medio ambiente	Principio SIETE - Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5
	Principio OCHO - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1 a EN30, SO5, PR3 a PR4
	Principio NUEVE - Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5 a EN7, EN10, EN18, EN26 a EN27, EN30, SO5
Lucha contra la corrupción	Principio DIEZ - Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2 a SO6

Con esta tabla de referencia asociada se integra en este Informe de RSC toda la información relativa al cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, sirviendo asimismo, como documento de Comunicación de Progreso (CoP) presentado anualmente a Naciones Unidas.

Anexo III**Informe de Revisión Independiente
del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014****INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA DEL GRUPO IBERCAJA BANCO**

A la Dirección del Grupo Ibercaja Banco:

Hemos revisado los indicadores de Responsabilidad Social Corporativa contenidos en el Anexo I "Índice de indicadores GRI G3 y del suplemento para el Sector Financiero. Nivel de Aplicación" del Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Ibercaja Banco (en adelante Ibercaja) para el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2014, referentes a los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G3.0 (en adelante, Guía GRI G3) y en el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros.

Responsabilidad de la Dirección de Ibercaja

La Dirección de Ibercaja es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo con la Guía GRI G3, según el nivel de aplicación "A" detallado en la Guía GRI G3.

La Dirección también es responsable de definir, implantar, 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 de revisión independiente, en el que expresamos una conclusión de aseguramiento limitado basándonos en los procedimientos aplicados en nuestra 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) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Procedimientos realizados

A efectos de la emisión de este informe hemos aplicado procedimientos analíticos y pruebas que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de las diversas unidades de Ibercaja involucradas en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2014, para conocer el proceso de recopilación y validación de los datos de los indicadores presentados en el Anexo I "Índice de indicadores GRI G3 y del suplemento para el Sector Financiero. Nivel de Aplicación" del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014 y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- 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 de Responsabilidad Social Corporativa 2014 en función del entendimiento de Ibercaja de los requerimientos de los grupos de interés.
- Análisis de la adaptación de los indicadores del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014 a lo señalado en la Guía GRI G3 para la preparación de informes y en el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Avda. Diagonal, 640, 08017 Barcelona, España
Tel.: +34 932 532 700 / +34 902 021 111, Fax: +34 934 059 032, www.pwc.es

1

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª.
Inscrita en el R.O.A.C. con el número 50242 - CIF: B-79 031290



- 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 incluidos en los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía GRI G3 y en su Suplemento Sectorial de Servicios Financieros, e incluidos en el Anexo I "Índice de indicadores GRI G3 y del suplemento para el Sector Financiero. Nivel de Aplicación" del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Ibercaja.

El alcance de una revisión limitada es sustancialmente inferior al de un trabajo de aseguramiento razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con el Código Ético emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) que incluye la independencia y otros requisitos basados en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional

Nuestra firma aplica la Norma International Standard on Quality Control 1 (ISQC 1), y por consiguiente mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación al cumplimiento de requerimientos éticos, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

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 I "Índice de indicadores GRI G3 y del suplemento para el Sector Financiero. Nivel de Aplicación" del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014 de Ibercaja, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía GRI G3 y el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Mª Luz Castilla

13 de mayo de 2015