

2015

INFORME
INTEGRADO

Popular

INFORME
INTEGRADO
2015

Popular

ÍNDICE

Carta del Presidente	7
Banco Popular en cifras	8
Premios y reconocimientos	10
Cumplimiento de retos 2015	12
Retos 2016	13
1. Grupo Banco Popular	14
1.1. Visión, misión y valores	14
1.2. Estructura	15
1.3. La acción de Banco Popular	20
1.4. Nuestro entorno de actuación	23
1.5. Posicionamiento en el sector financiero	30
2. Gobierno Corporativo	32
2.1. Órganos y mecanismos de gobierno corporativo	32
2.2. Principios de actuación	38
2.3. Buenas prácticas de gobierno corporativo	39
2.4. Sistemas de cumplimiento y control	41
3. Modelo de negocio	46
3.1. Modelo de negocio único y diferenciador	46
3.2. Creación de valor compartido	53
4. Líneas estratégicas y desempeño	60
4.1. Análisis de materialidad	60
4.2. Modelo de gestión del riesgo	62
4.3. Nuestra estrategia de negocio	65
5. Grupo Banco Popular de cara al futuro	76
5.1. Evolución del sistema financiero español	76
5.2. Banco Popular: visión de futuro	78
6. Acerca del Informe	80
6.1. Descripción del alcance	80
6.2. Principios y orientaciones del Informe	80
6.3. Integración del principio de materialidad según GRI G4	82
6.4. Integración de contenidos de IIRC	84
6.5. Integración de contenidos del Pacto Mundial	85
ANEXOS	
■ Anexo 1. Dimensión económica	86
■ Anexo 2. Dimensión social	118
■ Anexo 3. Dimensión medioambiental	146
■ Anexo 4. Índice de contenido GRI G4	156
■ Anexo 5. Informe de verificación	166



Carta del Presidente

El año 2015 consolida la apuesta de Popular con el *reporting* corporativo de calidad: es el tercer ejercicio en que presentamos los resultados y objetivos alcanzados a través de un Informe Integrado, destacando nuestro modelo de negocio y nuestro sistema de gobierno corporativo, elementos que configuran el desempeño económico, social y medioambiental de nuestro Grupo.

Un desempeño donde el respeto, el compromiso y el cumplimiento van de la mano del crecimiento económico, cobra especial importancia nuestra renovada adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, cuyas directrices marcan principios de actuación a los que no renunciamos ni renunciaremos.

La experiencia de noventa años haciendo banca proporcionan a Popular un aprendizaje que es determinante en la labor diaria de nuestra organización, así como para las aspiraciones que mantenemos en el medio y largo plazo: este Informe plasma todos los logros que Popular ha alcanzado a lo largo del año gracias a ese aprendizaje.

Esos logros pasan por haber sido capaces de reforzar un modelo de negocio único en el sistema financiero español, basado en la atención y el cuidado de nuestros clientes, fundamentalmente las pequeñas y medianas empresas. Son muchos los años que Popular lleva cerca de los empresarios, conociendo sus requerimientos, atendiéndoles con la mayor agilidad posible. Y esto no es algo que se consiga sólo con una buena gama de productos. Cercanía, integridad, calidad de servicio, rigor, compromiso y eficiencia son valores que definen nuestra cultura corporativa y que se reflejan en el trabajo de cada una de las personas que conforman nuestra Entidad.

Y todo ese conocimiento lo hemos trasladado en 2015 al segmento de particulares, a través de *Tenemos un Plan*, una oferta comercial integral dirigida a la totalidad de nuestros clientes y nuevos clientes particulares y autónomos, que incluye ventajas financieras y no financieras.

Un año en el que, conscientes de que la crisis tiene unos efectos desiguales entre los ciudadanos, Popular ha mantenido su política de no llevar a cabo el desalojo forzoso de ninguna familia cuya vivienda habitual se hubiera adjudicado en un procedimiento de ejecución hipotecaria, alcanzando siempre acuerdos con sus ocupantes. Así pues, en este ejercicio el banco ha formalizado más de mil contratos de alquiler social. Y continuaremos atendiendo las necesidades de estas personas en situación de especial vulnerabilidad, tratando de aportar una solución viable a cada circunstancia en particular.

La consecución de estos logros no habría sido posible sin una equilibrada gestión de nuestro capital financiero, humano, intelectual e industrial. Para capitalizar todos ellos, en 2015 Popular decidió reforzar su marca, con una imagen renovada que ya se ha consolidado y que se asienta en los mismos pilares que le han hecho ser siempre un banco referente por su rentabilidad, solvencia y eficiencia; pero, también, por su capacidad para saber combinar los éxitos empresariales y de gestión con una actuación respetuosa y comprometida con el entorno.

Ángel Ron
Presidente

Banco Popular en cifras

Activos totales gestionados

179.431.235

Miles de euros

Resultados antes de impuestos

114.184

Miles de euros

Resultados antes de provisiones

1.689.471

Miles de euros

Valor económico generado

3.470.288

Miles de euros

Datos en miles de euros	31.12.2015*	31.12.2014	VAR. %
DIMENSIÓN ECONÓMICA			
VOLUMEN DE NEGOCIO			
Activos totales gestionados	179.431.235	179.170.945	0,1
Activos totales en balance	158.649.873	161.456.478	(1,7)
Fondos propios	12.719.992	12.783.396	(0,5)
Recursos de clientes	85.420.921	82.904.641	3,0
Créditos a la clientela - bruto -	107.085.210	108.379.386	(1,2)
SOLVENCIA			
Ratio total de capital (%)	13,83	11,96	
Ratio Tier 1 (%)	13,11	11,50	
Ratio CET 1 (%)	13,11	11,50	
Apalancamiento Basilea III <i>fully loaded</i> (%) ⁽¹⁾	6,07	5,54	
GESTIÓN DEL RIESGO			
Riesgos totales	142.582.977	146.378.216	(2,6)
Deudores morosos	18.339.525	20.172.032	(9,1)
Provisiones para insolvencias	7.793.422	8.357.863	(6,8)
Ratio de morosidad (%)	12,86	13,78	
Ratio de cobertura de morosos sin amortizados (%)	42,50	41,43	
Ratio de cobertura con garantías (%) ⁽²⁾	103,17	99,62	
RESULTADOS			
Margen de intereses	2.251.236	2.331.391	(3,4)
Margen bruto	3.430.911	3.876.033	(11,5)
Margen típico de explotación -Resultado antes de provisiones-	1.689.471	2.005.218	(15,8)
Resultado antes de impuestos	114.184	372.991	(69,4)
Resultado atribuido a la entidad dominante	105.432	330.415	(68,1)
RENTABILIDAD Y EFICIENCIA			
RORWA (%)	0,13	0,40	
ROA (%)	0,07	0,21	
ROTE (%)	1,17	3,61	
Eficiencia operativa (%)	46,74	44,54	
GOBIERNO CORPORATIVO			
Número de Consejeros	14	15	(7)
Consejeros Ejecutivos (%)	21	20	
Consejeros Dominicales (%)	43	47	
Consejeros Independientes (%)	36	33	
Mujeres en Consejo de Administración (%)	21	20	

* Los estados financieros consolidados a 31 de diciembre 2015, están elaborados siguiendo los principios y criterios contables establecidos por las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (NIIF - UE), siendo uniformes con los empleados en la formulación de los estados financieros auditados en el Informe Anual del ejercicio 2014.

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

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

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

(4) El descenso en la cifra de clientes ha sido ocasionado por los cambios estructurales acaecidos en el Grupo en 2015 cuya ejecución ha provocado el desarrollo de determinados ajustes contables. Entre ellos, destaca la eliminación de clientes por criterios de inactividad.

Créditos a la clientela

107.085.210

Miles de euros

Ratio CET 1 (%)

13,11

Margen bruto

3.430.911

Miles de euros

RORWA (%)

0,13

Datos en miles de euros	31.12.2015*	31.12.2014	VAR. %
DIMENSIÓN ECONÓMICA			
ACCIONISTAS			
Número de accionistas	270.114	272.237	(0,8)
Capitalización bursátil	6.588.323	8.906.090	(26,0)
Número de acciones diluidas	2.165.075	2.140.887	1,1
Beneficio por acción (euros)	0,049	0,157	(68,7)
Valor contable por acción (euros) ⁽³⁾	5,88	5,98	(1,7)
Precio/Beneficio (anualizado)	61,87	26,48	
Precio/Valor contable	0,52	0,70	
CLIENTES			
Número de clientes ⁽⁴⁾	4.757.748	5.515.122	(13,7)
Índice global de satisfacción ⁽⁵⁾	9	9	
Cuota de mercado de crédito (%)	7,6	7,4	
Cuota de crédito de empresas (%)	12,18	11,95	
PROVEEDORES			
Nuevos proveedores evaluados con criterios ASG (%) ⁽⁶⁾	100	100	
Índice de satisfacción de proveedores	8,3	8,4	
DIMENSIÓN SOCIAL			
EMPLEADOS			
Número de empleados ⁽⁷⁾	15.079	15.321	(1,6)
Mujeres en plantilla (%) ⁽⁷⁾	38	37	
Mujeres directivas (%) ⁽⁸⁾	19	18	
Número de empleados promocionados ⁽⁹⁾	971	1.242	(21,8)
Horas de formación por empleado ⁽⁹⁾	36	28,15	
Índice de rotación (%) ⁽⁹⁾	0,36	1,25	
Índice de absentismo-Indicador GRI G4-LA6	3,1	2,96	
Inversión <i>Plan Concilia</i>	2.874	3.374	(14,8)
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD			
Inversión social	13.330	8.505	56,7
Valor económico generado-Indicador GRI G4-EC1 ⁽⁸⁾	3.470.288	4.322.085	(19,7)
DIMENSIÓN AMBIENTAL			
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL			
Consumo electricidad (Gj/empleado) ⁽⁹⁾	20,02	21,9	(8,6)
Consumo papel (toneladas/empleado) ⁽¹⁰⁾	0,09	0,10	
Consumo agua (m ³ /empleado) ⁽⁹⁾	9,34	9,3	0,4
CO ₂ emitido (toneladas/empleado) ⁽⁹⁾	0,88	0,91	(3,2)
COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL			
Inversión medioambiental ⁽¹⁰⁾	13,3	7,58	75,4

(5) La nota que se publica es el promedio de las notas correspondientes a las valoraciones obtenidas en las plataformas de Madrid y Coruña. La escala utilizada para evaluar este dato comprende valores que van del 1 al 10.

(6) ASG: Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno.

(7) El alcance de estos datos corresponde a los empleados de Bancos del Grupo Financiero (14.760) y Sociedades (319), excluyéndose los pertenecientes a las Sociedades Participadas. Para más información sobre el alcance dirigirse al Anexo 2. Dimensión social.

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

(9) El alcance de este dato es España y Portugal. Para más información sobre el alcance dirigirse al Anexo 3. Dimensión medioambiental.

(10) El alcance de este dato es España. Para más información sobre el alcance dirigirse al Anexo 3. Dimensión medioambiental.

NOTA: Para ampliar información sobre resultados, consultar Informe Anual 2015.

1a entidad
por cuota de PYME (*)

(*) Fuente: Autoridad Bancaria Europea.
Ejercicio de transparencia, datos a junio 2015

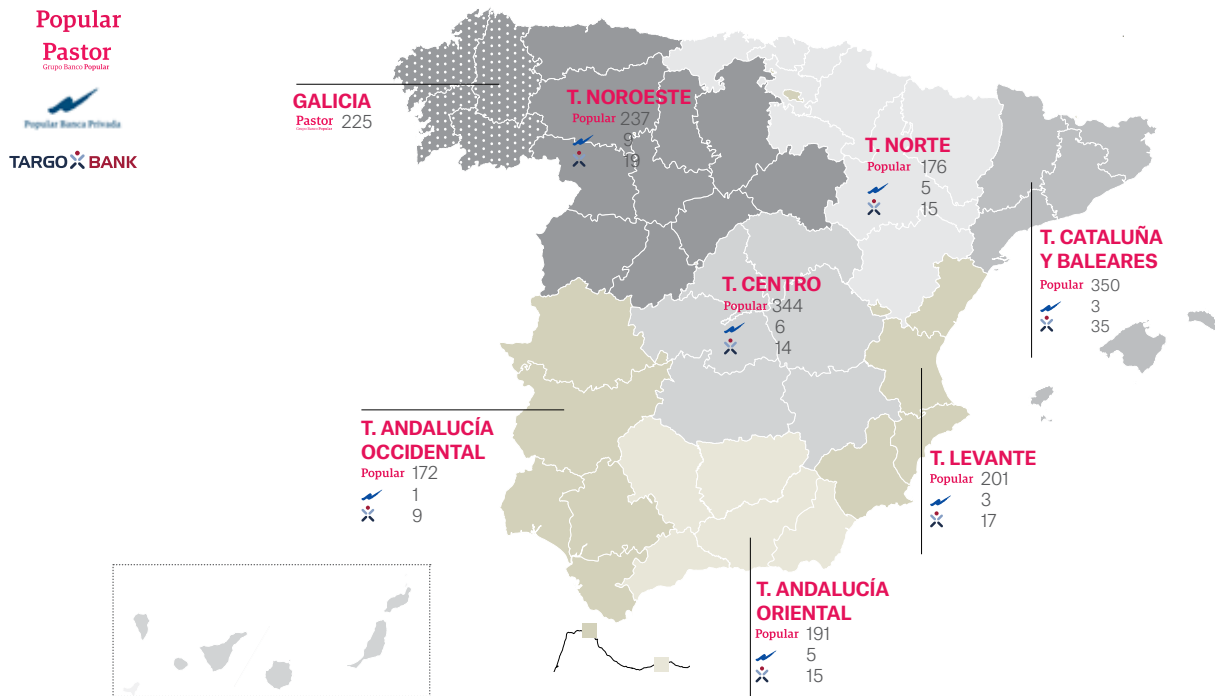
1 banco matriz
Banco Popular Español

6 bancos
Banco Pastor,
Popular Banca Privada,
Banco Popular Portugal,
Totalbank (Florida),
bancopopular-e (49%)*,
Targobank (48,98%)*

(*) Porcentaje de participación

1 grupo
financiero
Ve por Más
(25%)*

Presencia nacional de Grupo Banco Popular – 2015



- La división de las distintas Direcciones Territoriales aplica, únicamente, a las oficinas de Banco Popular. Esa misma división se ha utilizado para el resto de entidades, si bien sus oficinas no tienen dependencia de la Dirección Territorial en la que se encuadran.
- Todas las oficinas de Banco Pastor se ubican, exclusivamente, en la Comunidad Autónoma de Galicia.
- Canarias pertenece a la Territorial Centro; Ceuta y Melilla pertenecen a Andalucía Occidental y Andalucía Oriental respectivamente.
- El mapa muestra la totalidad de sucursales de Popular, Banco Pastor y Popular Banca Privada que suman en conjunto 1.928. Además, se incluyen las 124 sucursales que tiene en España Targobank, entidad participada por Banco Popular al 48,98%, y quedan excluidas las sucursales de factoring (3), banca corporativa (3) y oficinas especiales (2).

Premios y reconocimientos

- **Ángel Ron, elegido "Financiero del Año 2015"** por el Foro ECOFIN, con el que se reconoce la gestión del Presidente de Banco Popular durante la crisis, así como el apoyo de la Entidad durante este periodo a PYMEs y autónomos.
- **Banco Popular, premio al "Mejor Apoyo a las PYMEs"** otorgado por la revista *Inversión y Finanzas* con el que se reconoce a la Entidad el apoyo ofrecido a las PYMEs y a los autónomos a lo largo de la crisis.
- **Allianz Popular, elegida "Mejor gestora española mediana" por segundo año consecutivo** en los Premios European Funds Trophy 2015, organizados por la compañía europea de análisis de fondos de inversión Fundclass, junto con los diarios *La Stampa*, *Le Jeudi*, *Tageblatt*, *LCI* y *El País*.
- **Banco Popular premiado por su labor preventiva en riesgos laborales** en los Premios Xcellens con los que ASPY Prevención reconoce a aquellas empresas que buscan la excelencia en materia de salud laboral y prevención de riesgos.



15.079empleados⁽¹⁾

13.480 en España

1.599 en el Extranjero

4,8 millones

de clientes en 16 países:

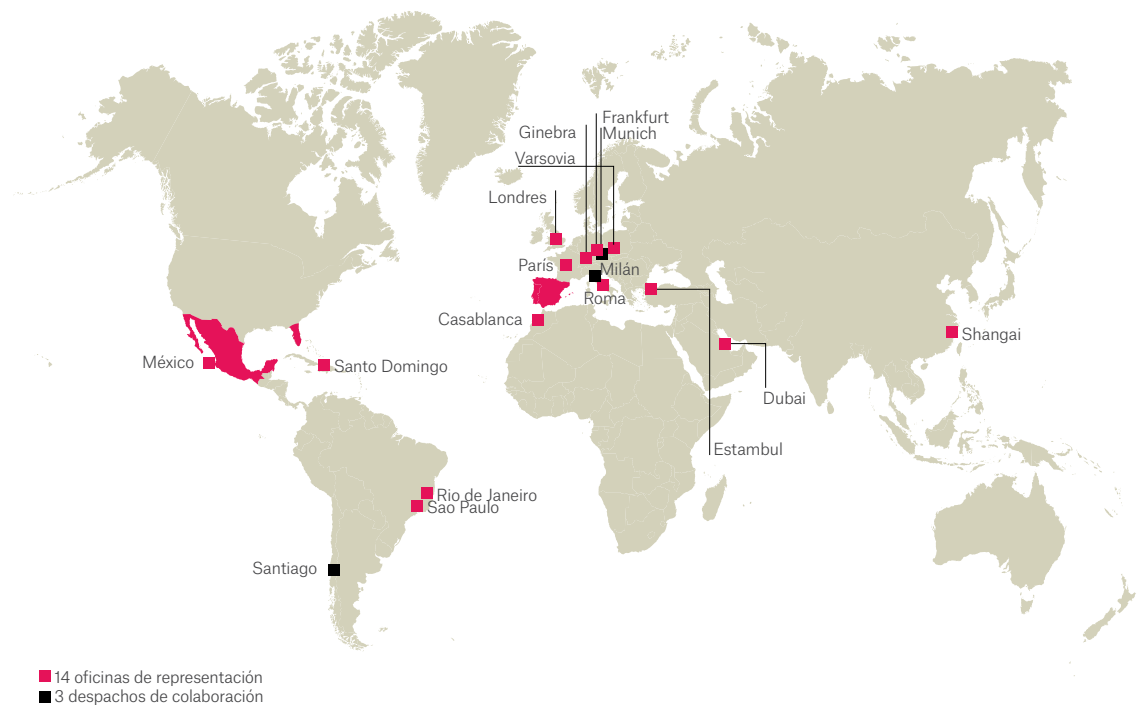
Europa, Asia, América y África

2.124oficinas⁽²⁾

1.936 en España

188 en el Extranjero

Presencia internacional de Grupo Banco Popular – 2015



(1) Estas cifras no incluyen los empleados que tienen en España Targobank, entidad participada por Banco Popular al 48,98% y bancopopular-e, entidad participada al 49%.

(2) Estas cifras no incluyen las sucursales que tiene en España Targobank. Tampoco se incluyen las de bancopopular-e dado que no dispone de una red física de sucursales.

- **Banco Popular, mención de honor del “Premio Madrid Empresa Flexible en la categoría de gran empresa”**, otorgado por la Comunidad de Madrid a través de la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, por el que se reconoce a las empresas que han implantado medidas que favorecen la flexibilidad laboral y personal para incrementar su competitividad y retener el talento.
- **Renovación del distintivo “Igualdad en la Empresa”**, otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, por el que se reconoce el compromiso de Banco Popular con la igualdad de género.
- **Banco Popular premiado por su compromiso social**, otorgado por Fundación Konecta por el que se reconoce el desempeño de la Entidad en este campo y su compromiso con la misión y objetivos de esta Fundación.
- **Banco Popular Portugal, premio “Mejores Prácticas de Comunicación Interna”**, otorgado por la revista *Recursos Humanos Portugal*, por el que se reconoce la labor que se realiza internamente en la Entidad para promover el flujo de información entre todos sus empleados.



Cumplimiento de retos 2015

	Retos 2015	Descripción cualitativa
Estructurales	Incorporación de nuevos requerimientos de reguladores externos	Se han incorporado los requerimientos de los reguladores externos, siendo especialmente relevantes aquellos relacionados con el Nuevo Código de Buen Gobierno.
	Inclusión de criterios ASG en la política retributiva del Consejo de Administración y Alta Dirección	Se han incorporado criterios ASG en la política retributiva del Consejo de Administración y en la Alta Dirección. Así mismo, esta política se ha hecho extensiva a la remuneración variable de todos los empleados con derecho a percibirla y pertenecientes a Banco Popular, Banco Pastor y Popular Banca Privada.
	Desarrollo de alianzas estratégicas que potencien el desarrollo del negocio	<ul style="list-style-type: none"> Firma del acuerdo entre Popular Payments y UnionPay International que permite a los clientes de ésta última aceptar pagos en sus TPV con las tarjetas del emisor asiático. Venta de la participación del 50% en UniversalPay, Entidad de Pago S.L. Venta del negocio de activos inmobiliarios y de otros activos en Portugal a la sociedad Recbus S.A. que permitirá rentabilizar la gestión del negocio inmobiliario en Portugal.
	Profundización en la política de acercamiento a los accionistas e inversores	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los objetivos 2015 del <i>Plan de Acción RC – Accionistas 2014-2016</i>. Mejora de las ventajas dirigidas a los accionistas ligadas al Club del Accionista.
Económicos	Mantenimiento de un balance saneado: <ul style="list-style-type: none"> Fortaleza en capital Control de la morosidad y solidez de sus coberturas Estabilidad en liquidez 	<ul style="list-style-type: none"> Prudencia en la gestión y asignación del capital mejorando en 161 puntos básicos en el año. Realización de scrip dividend. Segmentación y optimización del marco de gestión de riesgos, orientados a minimizar la morosidad. Adaptación de procedimientos y procesos a los cambios normativos sobre insolvencia. Se ha realizado una provisión extraordinaria en el último trimestre de 2015 para cubrir un posible riesgo legal derivado de la potencial eliminación de las cláusulas suelo con efectos retroactivos hasta mayo 2013. Mantenimiento de la ratio de créditos sobre depósitos alrededor del 110% y de un perfil conservador en los vencimientos del pasivo, manteniendo colchones de liquidez suficientes para afrontar periodos de estrés.
	Adaptación de la oferta comercial de clientes particulares a las nuevas condiciones del entorno	Se ha desarrollado una nueva estrategia comercial denominada "Tenemos un Plan" dirigida a clientes y no clientes particulares y autónomos con el objetivo de trasladar a estos colectivos el modelo de gestión de PYMEs de la Entidad.
	Profundización en la personalización financiera para PYMEs y autónomos	<ul style="list-style-type: none"> Firma de acuerdos con diversas instituciones nacionales e internacionales para favorecer la financiación del tejido empresarial. Establecimiento de una línea de microcréditos, denominada Microcréditos "Apostamos por ti", dirigida a promover el emprendimiento y el autoempleo de microempresas y autónomos.
	Potenciación de productos de Inversión Socialmente Responsable en la cartera de la Entidad	Se ha iniciado la comercialización de un nuevo fondo de inversión denominado EURVALOR COMPROMISO ISR, FI cuya cartera está compuesta, en su totalidad, por fondos de Inversión Socialmente Responsable.
	Definición de la política de inversión y financiación bajo criterios ASG	Se ha comenzado con la definición de la Política de Inversión y Financiación Responsable que afectará a varias áreas de la Entidad y en la que se incluirán criterios ASG. Desde Allianz Popular, gestora de los fondos de inversión que comercializa Banco Popular, se ha implementado una política de inversión en la que se han incluido criterios sociales, ambientales y de buen gobierno, siguiendo las directrices de Allianz SE.
	Minimización del riesgo de la cadena de suministro de Banco Popular en España	Se ha implantado el Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro. Este Modelo permite identificar a los proveedores que desarrollan una actividad alineada con la estrategia de RC del Grupo, así como conocer su nivel de riesgo para establecer los oportunos mecanismos de mitigación. En este sentido, se ha evaluado a 246 proveedores que representan el 65,59% del volumen total de la facturación del Grupo.
Sociales	Actualización del Modelo de Gestión de Personas	A lo largo de este año se ha actualizado el Modelo de Gestión de Personas mediante la ejecución de las fases de diagnóstico y desarrollo del mismo.
	Desarrollo del <i>Plan de Formación Transversal de Responsabilidad Corporativa 2014-2016</i>	Se ha continuado implantando el Plan con el fin de que todo el capital humano, incluidos los Consejeros, esté formado sobre el contenido y los avances del Plan Director de RC <i>Horizonte 2020</i> , involucrándose y siendo parte activa de su desarrollo.
	Impulso del emprendimiento y la inclusión laboral de colectivos en riesgo de exclusión	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de la cuarta edición de Planes y Proyectos Impulso. Apoyo a la inclusión laboral de colectivos en riesgo de exclusión a través de microcréditos: Paraguay y Guatemala.
	Promoción de la formación y la educación financiera de colectivos en riesgo de exclusión	<ul style="list-style-type: none"> Formación en educación financiera a colectivos con bajo nivel de bancarización. Incremento en un 19,3% en las bonificaciones del programa de Créditos a la Excelencia Académica.
Ambientales	Implantación de las acciones fijadas en el <i>Plan de Ecoeficiencia</i>	Se han activado la totalidad de las acciones establecidas para el ejercicio en el <i>Plan de Ecoeficiencia</i> , cumpliéndose los objetivos, plazos e inversiones previstas para cada una de ellas. Se ha implantado un sistema de seguimiento y control de los principales indicadores del Plan.
	Compensación de las emisiones directas derivadas de la actividad de Banco Popular en España	Por tercer año consecutivo, Banco Popular ha compensado el 100% de las emisiones directas de CO ₂ generadas por su actividad en España.

Retos 2016

	Retos 2016	Fecha prevista	Vinculación con línea estratégica
Estructurales	Incorporación de nuevos requerimientos de reguladores externos	2016-2017	
	Desarrollo de una nueva plataforma de documentación para el Consejo de Administración	2016	1 Primar el Buen Gobierno y el cumplimiento normativo
	Impulso de alianzas estratégicas que potencien el desarrollo del negocio	2016	6 Aprovechar las oportunidades de la diversificación y especialización
	Profundización en la política de acercamiento a los accionistas e inversores	2016	9 Fomentar la creación de valor compartido
Económicos	Mantenimiento de un balance saneado: <ul style="list-style-type: none"> Fortaleza en capital Control de la morosidad y solidez de sus coberturas Estabilidad en liquidez 	2016	2 Potenciar la fortaleza financiera
	Adaptación de la oferta comercial de clientes particulares a las nuevas condiciones del entorno	2016	3 Ser un banco de clientes 5 Potenciar el negocio con clientes particulares y familias
	Profundización en la personalización financiera para PYMEs y autónomos	2016	3 Ser un banco de clientes 4 Seguir siendo el banco de referencia para PYMEs y autónomos
	Potenciación de productos con especial beneficio social y ambiental	2016-2018	
	Definición de la política de inversión y financiación bajo criterios ASG	2016	7 Asegurar el desarrollo responsable de la actividad
	Minimización del riesgo de la cadena de suministro de Banco Popular en España	2016	
Sociales	Implantación del Modelo de Gestión de Personas	2016	
	Desarrollo del <i>Plan de Formación Transversal de Responsabilidad Corporativa 2014-2016</i>	2016	8 Desarrollar el capital humano
	Potenciación de la presencia de mujeres en puestos directivos	2016	
	Impulso del emprendimiento y la inclusión laboral de colectivos en riesgo de exclusión	2016-2017	
	Promoción de la formación y la educación financiera de colectivos en riesgo de exclusión	2016-2017	9 Fomentar la creación de valor compartido
	Avance en la medición de impacto de los proyectos financiados con ayuda de Banco Popular	2016	
Ambientales	Implantación de las acciones fijadas en el <i>Plan de Ecoeficiencia</i>	2016-2017	
	Compensación de las emisiones directas derivadas de la actividad de Banco Popular en España	2016	10 Promover el comportamiento ecoeficiente

El Grupo Banco Popular

Grupo Banco Popular, proveedor de productos y servicios financieros, es la primera Entidad por cuota de PYME. Su modelo de negocio se centra en el mercado minorista, donde la banca comercial y, en especial la banca de empresas, suponen un gran peso en el margen de explotación.

Banco Popular canaliza su negocio a través de casi 2.000 sucursales en el territorio nacional, cerca de 200 en el extranjero, y más de 15.000 empleados, que forman parte fundamental de un modelo de negocio caracterizado por estar centrado en el cliente y prestar un servicio de alta calidad. De este modo, Banco Popular se ha consolidado desde hace décadas como la Entidad de referencia para las PYMEs españolas.

1.1. Visión, misión y valores

Entidad de referencia
para las PYMEs
españolas

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

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

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

Cultura corporativa de Grupo Banco Popular

VISIÓN

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

MISIÓN

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

VALORES

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

1.2. Estructura

1.2.1. Estructura operativa: bancos y sociedades operativas

La estrategia de negocio de Grupo Banco Popular está orientada a PYMEs, colectivos y familias con un modelo de negocio centrado en el cliente.

El Grupo está formado por un banco matriz (Banco Popular Español), seis bancos, de los cuales cuatro operan en España (Banco Pastor, Popular Banca Privada, Targobank y bancopopular-e, estos dos últimos participados al 48,98% y 49% respectivamente), uno en Portugal (Banco Popular Portugal), uno en Estados Unidos (Totalbank) y un grupo financiero en México (Ve por Más, en adelante también denominado Bx+) participado al 25%.

Además, el Grupo cuenta con vehículos de titulización, sociedades inmobiliarias y dos compañías de seguros (Pastor Vida y Eurovida Portugal). Asimismo, dispone de otras sociedades filiales y mantiene participaciones en otras entidades que complementan el negocio bancario.

A 31 de diciembre de 2015, Banco Popular suma un total de 14 oficinas de representación y 3 despachos de colaboración en 16 países y mantiene acuerdos con diferentes entidades financieras con el objetivo de fomentar el comercio exterior.

Principales acuerdos para potenciar el desarrollo del negocio

Acuerdo entre Popular Payments y UnionPay International

Popular Payments ha firmado un acuerdo estratégico con la compañía china UnionPay International que permitirá a sus clientes aceptar pagos en sus TPV con las tarjetas del emisor asiático.

A través de esta alianza, los comercios de la red de Popular Payments, joint venture de Banco Popular y Evo Payments International especializada en soluciones de pago físico y digital, podrán realizar transacciones con tarjetas de UnionPay, utilizadas en su mayoría por turistas orientales y por titulares extranjeros residentes en España.

Venta de la participación del 50% en UniversalPay, Entidad de Pago, S.L.

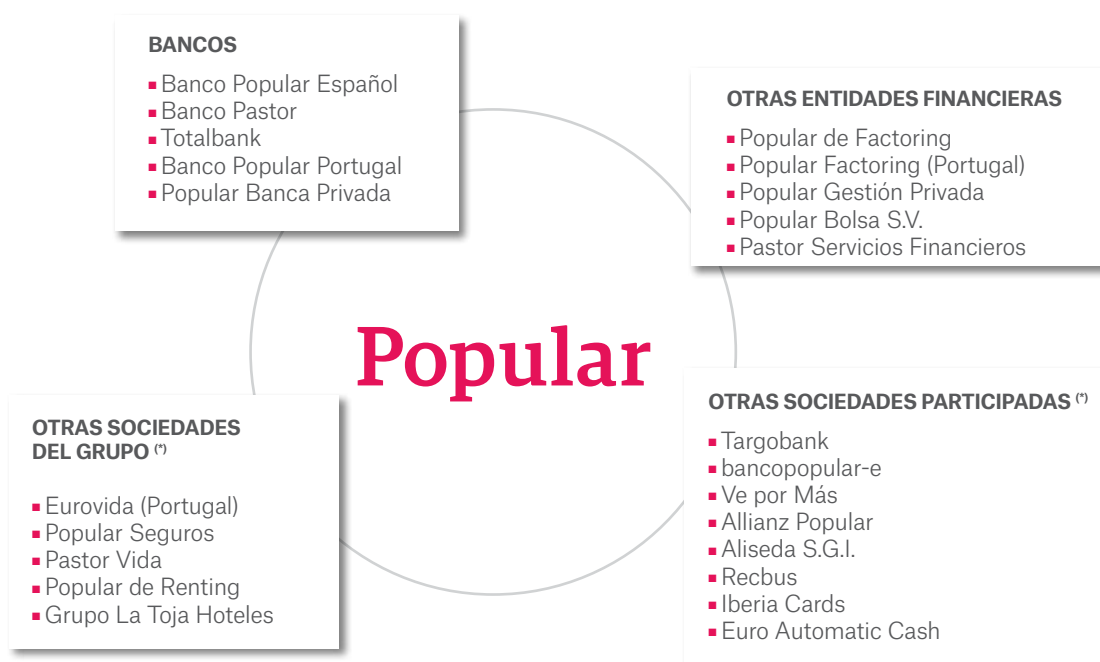
UniversalPay es una sociedad creada en octubre 2013 como consecuencia del acuerdo alcanzado entre Grupo Banco Popular y Evo Payments International en diciembre de 2012 para la venta del negocio de adquirencia.

En diciembre de 2015, Grupo Banco Popular ha acordado la venta a EVO Payments International de su participación del 50% en UniversalPay, Entidad de Pago, S.L.

En dicha sociedad, Popular mantenía la participación del 50% que se ha acordado vender mientras que Evo Payments International ya poseía el otro 50% y el control de la sociedad.

Por virtud de este acuerdo, la sociedad UniversalPay ha dejado de pertenecer al Grupo pasando a estar controlada al 100% por el nuevo comprador.

Estructura del Grupo Banco Popular por entidades - 2015



(*) Principales sociedades



Venta del negocio de gestión de activos inmobiliarios y de otros activos en Portugal

Con fecha 9 de junio de 2015, Banco Popular Portugal y Consulteam, sociedades participadas al 100% por Grupo Banco Popular, han acordado la venta de la unidad de negocio de gestión de activos inmobiliarios y deuda relacionada con el sector inmobiliario a la sociedad Recbus - Recovery to business, S.A., en la que se va a desarrollar dicho negocio y en la que Quarteira, S.a.R.L., tiene una participación mayoritaria del 80% y Banco Popular Español tiene una participación del 20%.

Con esta operación el Grupo persigue un doble objetivo: por un lado, rentabilizar al máximo la gestión del negocio inmobiliario en Portugal, aprovechando el conocimiento y la experiencia de un socio especializado en optimizar la gestión de activos inmobiliarios, los recobros de incumplimientos y la gestión de activos deteriorados; por otro lado, separar la gestión de este negocio para focalizar a Banco Popular Portugal en la actividad de banca comercial tradicional, orientada a la gestión del ahorro y los servicios financieros a particulares, familias y empresas y, en especial, a PYMEs.

1.2.2. Estructura accionarial

A 31 de diciembre de 2015, el número de accionistas del Grupo ha alcanzado la cifra de 270.114, frente a los 272.237 accionistas del ejercicio 2014.

Composición del accionariado – 2014/2015



Consejo de Administración residente	13,52%
Consejo de Administración no residente	10,56%
Institucional residente	3,69%
Institucional no residente	43,52%
Retail residente	28,41%
Retail no residente	0,30%

(1) La cifra del Consejo de Administración incluye el 4,116% del grupo de accionistas mejicanos, representado por Don Antonio del Valle: 3,349% del grupo Allianz, representado por Don Vicente Tardío y 0,0194% correspondiente a diversas familias representadas por varios Consejeros con carácter habitual.



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

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

El Consejo de Administración del Banco controla 521,5 millones de acciones, el 24,08% del capital, incluyendo las acciones de propiedad directa o indirecta de los administradores y las representadas por éstos con carácter habitual. Por su parte, los accionistas que son a la vez empleados del Grupo alcanzan la cifra de 11.603, suponiendo el 4,30% del total cuya participación agregada significa el 1,10% del capital.

Junta General de Accionistas: máximo exponente de la cercanía con los accionistas

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

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

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



Accionistas minoristas

A través de la Oficina del Accionista, el Banco transmite su estrategia y fortalezas a este grupo de interés. Su principal propósito es asegurar un canal adecuado de diálogo a través del cual se pueda facilitar información de la Entidad de una manera regular, consistente y transparente. Para ello, se pone a disposición del accionista un servicio de atención telefónico y de correo electrónico, mediante el cual puede realizar consultas o recibir información sobre datos significativos del Grupo y de la acción de Banco Popular Español. Además, se organizan de manera frecuente reuniones con los accionistas con el propósito de que dispongan de la información relevante del Banco. Durante 2015, las preguntas más frecuentes que han sido planteadas por este grupo de interés han girado en torno a la evolución de la Entidad, así como a los dividendos.

Accionistas institucionales

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

Este contacto se materializa en conferencias, *road shows* y reuniones, potenciando el interés del mercado por el Banco y trasladando el *feedback* obtenido internamente. En 2015, se ha participado en 17 conferencias y 8 *road shows* en ciudades europeas, americanas y asiáticas. Además se han convocado y mantenido numerosas reuniones con más de 567 inversores así como con los más de 20 analistas que cubren la acción de Banco Popular.



Iniciativas de acercamiento a los accionistas

Banco Popular desarrolla diferentes iniciativas de acercamiento a los accionistas entre las que se destacan las siguientes:



Plan de Acción RC - Accionistas 2014-2016

En 2014, se firmó dicho Plan en el marco del Plan Director de RC *Horizonte 2020*. Es un documento que establece los objetivos y acciones a desplegar en el periodo 2014-2016 para continuar avanzando en la gestión de uno de los principales grupos de interés, así como hacerles partícipes de la estrategia de RC seguida por el Grupo.

Club del Accionista

Espacio exclusivo que Popular ha creado para sus accionistas, a través del cual pueden acceder a excelentes ventajas no financieras que les permiten disfrutar de la mejor oferta cultural, atractivas promociones para su tiempo de ocio e interesantes condiciones en algunas de las principales compañías de salud, hogar, viajes, etc.

Además, pone a disposición de los miembros del Club una serie de ofertas financieras consistentes en condiciones preferentes de las que se pueden beneficiar por ser accionistas de Banco Popular. El acceso se realiza desde la web corporativa del Grupo: www.grupobancopopular.com, en el apartado "Accionistas e Inversores", donde se pueden consultar los requisitos para pertenecer al Club.

Planes y Proyectos Impulso

Durante 2015, el Banco ha celebrado la cuarta edición de Planes y Proyectos Impulso con el fin de avanzar en la gestión de las expectativas de su base de accionistas y, simultáneamente, contribuir a la integración sociolaboral de personas con capacidades diferentes.

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

Mediante Proyectos Impulso se han financiado tres proyectos sociales, gestionados por entidades del tercer sector, que actúan a favor de la integración laboral de personas con discapacidad y que necesariamente han contado con la vinculación de un accionista del Banco. En la edición de 2015, las tres entidades ganadoras y sus respectivos proyectos han sido los siguientes:

- Fundación AMPANS "Integración sociolaboral en el propio municipio".
- Confederación Gallega de Personas con Discapacidad C.O.G.A.M.I. "Capacitando jóvenes para el empleo".
- Down Galicia "Potenciando el talento profesional: inclusión laboral de personas con síndrome de down y/o discapacidad intelectual".



1.3. La acción de Banco Popular

1.3.1. Evolución de la acción de Banco Popular

El año 2015 ha finalizado con balance mixto en los mercados de renta variable a ambos lados del Atlántico. A nivel europeo, destaca el comportamiento de los selectivos italiano y alemán, que subían un 12,66% y un 9,56% respectivamente. En positivo también cerraba el Euro-Stoxx que ascendía un 3,85%, y el Stoxx-50 que lo hacía en un 3,21%. En terreno negativo, se encontraban el índice inglés y el español Ibex-35 que cedían un 4,93% y un 7,15% respectivamente. Por su parte, el Nasdaq ascendía un 5,73%, mientras que el SPX-500 perdía un ligero 0,73% y el Dow Jones cedía un 2,23%. Con respecto a los mercados asiáticos, el índice japonés Nikkei subía un 9,07%, mientras que el Hang Seng bajaba un 7,16%.

Los factores que han afectado a los mercados a lo largo de este año han sido muy diversos. Así, en la primera mitad del año hay que destacar a Grecia que, hasta la firma de un tercer rescate para el país, era noticia por las incertidumbres tanto de tipo político como económico.

Con respecto a la segunda mitad del año, la atención se centraba en los signos de desaceleración económica de los países emergentes, el consiguiente efecto en la evolución del precio del petróleo, que marcaba mínimos de los últimos 7 años en diciembre y el posible impacto en el crecimiento económico a nivel mundial.

Otro factor que ha afectado al comportamiento de los índices ha sido las medidas de política monetaria, establecidas a nivel internacional. A finales de año, el Banco Central Europeo tomaba la decisión de rebajar los tipos de depósito y de extender el programa de compra de activos, hecho que no era recogido positivamente por el mercado al no batir sus expectativas. Por su parte, la Reserva Federal Americana podría tomar la decisión de subir los tipos de interés americanos, en base a la positiva evolución macro.

En este entorno, el sector financiero europeo, SX7P, cerraba 2015 con una pérdida del 3,25%, la media de los bancos españoles cedía un 18,88% en el periodo.

Por su parte, Popular cerraba el año con un precio de 3,043 euros por acción, lo que supone una caída del 26,85%.



A lo largo de 2015, se han producido diversos eventos que han incidido en el capital, tal y como se muestra en la tabla que se expone a continuación:

Capital Social – 2015

Fecha ⁽¹⁾	Operación		Capital social
	Tipo	Nº acciones	Nº acciones
31/12/14			2.100.768.976
23/01/15	Conversión bonos (BSOC IV/2012)	3.866.975	2.104.635.951
05/02/15	3º Dividendo a cuenta 2014	7.502.133	2.112.138.084
17/03/15	Conversión de bonos (BSOC II/2012)	29.620	2.112.167.704
06/05/15	4º Dividendo complementario 2014	6.622.974	2.118.790.678
22/06/15	Conversión de bonos (BSOC II/2012)	538.174	2.119.328.852
21/09/15	Conversión de bonos (BSOC II/2012)	74.657	2.119.403.509
02/10/15	2º Dividendo a cuenta 2015	9.658.743	2.129.062.252
07/12/15	Conversión de bonos (BSOC II/2012)	36.013.245	2.165.075.497
31/12/15			2.165.075.497

(1) Fecha de inscripción de las acciones.

Dividendos

El Consejo de Administración de Banco Popular ha acordado, durante 2015, el reparto de los siguientes dividendos:

Dividendos con cargo a 2014 (importes en euros)

Tipo	Fecha pago	Fecha excupón	Ecuación canje	Importe bruto	Importe Neto
3º A Cuenta	29/01/2015	09/01/2015	1x236	0,01800	0,01440
4º Complementario	06/05/2015	15/04/2015	1x263	0,01800	0,01440

Dividendos con cargo a 2015 (importes en euros)

Tipo	Fecha pago	Fecha excupón	Ecuación canje	Importe bruto	Importe Neto
1º A Cuenta	16/07/2015	15/07/2015	No aplica	0,02000	0,01610
2º A Cuenta	30/09/2015	10/09/2015	1x181	0,02000	0,01610

El primer dividendo a cuenta de 2015 ha sido realizado bajo la forma de pago en efectivo. El resto de los dividendos se han realizado bajo el programa "Dividendo Banco Popular: Un dividendo a su medida", que ofrece a los accionistas la facultad de elegir entre recibir acciones liberadas de nueva emisión o percibir un importe en efectivo equivalente al dividendo a cuenta de cada periodo correspondiente.

En los primeros días de 2016 se ha anunciado el pago de un tercer dividendo a cuenta de 2015, con las siguientes características:

Tipo	Fecha pago	Fecha excupón	Ecuación canje	Importe bruto	Importe Neto
3º A Cuenta	25/01/2016	05/01/2016	1x154	0,02000	0,01620

1.3.2. El *rating* de Banco Popular

Si 2014 se caracterizó por la estabilidad de los *ratings* de las entidades financieras, 2015 ha dado paso a una prudente mejora en la visión por parte de las agencias de calificación de los fundamentales de crédito de la banca. Entre los factores que, a juicio de las mencionadas calificadoras, apuntalan este avance destacan; por un lado, la solidez de la recuperación económica y la mejora de las perspectivas de crecimiento; y por otro, los desarrollos regulatorios que han resultado en requerimientos más estrictos y un proceso supervisor reforzado.

A lo largo de 2015 las agencias, como el grueso de agentes económicos, han mejorado de manera progresiva sus previsiones de crecimiento para la economía española hasta situarlas a la cabeza de la Eurozona y de los países desarrollados. Así, las efectivas medidas de política económica en respuesta a la crisis, las reformas estructurales acometidas y la política monetaria del BCE han mejorado las condiciones de financiación y el retorno de la confianza, sentando las bases de una recuperación económica sostenida. En 2015 las sucesivas revisiones del *rating* de España se han cerrado con un saldo netamente positivo que se resume en varias confirmaciones, una subida de *rating* y perspectivas positivas sobre las calificaciones por parte de dos de las cuatro principales agencias.

El ritmo de corrección de la calidad de activos se ha acelerado, propiciado por el favorable entorno macroeconómico. Las agencias destacan que los bancos españoles muestran unos colchones de absorción de pérdidas adecuados después del saneamiento de balances, recapitalizaciones y aumento de provisiones en estos últimos años. Pese a todo, el entorno de tipos bajos, el desapalancamiento, la presión competitiva en los precios del activo y el alto volumen de activos no rentables seguirán lastrando los retornos bancarios y centrarán la atención de las agencias de *rating* a lo largo de los próximos trimestres. Finalmente, las calificaciones y las perspectivas también incorporan el hecho de que la actividad de las entidades financieras se ha visto directamente impactada por el nuevo mecanismo supervisor y los crecientes requerimientos regulatorios.

Aunque las agencias de *rating* coinciden al destacar los beneficios de la nueva regulación y su contribución al refuerzo de la estabilidad financiera -principalmente por la mejora de la solvencia, la posición de financiación y liquidez y la mayor transparencia en lo que respecta a la calidad de activos-, también consideran que los acreedores bancarios están ahora más expuestos a posibles pérdidas y no se beneficiarán del respaldo de los Estados. A este respecto, la revisión del apoyo soberano *support* que se incorporaba en los *ratings* de las entidades financieras ha dominado la agenda de las agencias en 2015.

El año 2015 ha marcado un punto de inflexión en lo que respecta a la evolución de las calificaciones de Banco Popular. En este periodo se ha producido una mejora en la visión por parte de las agencias de los fundamentales de Popular que ha contribuido a eliminar las presiones pre-existentes asociadas a factores intrínsecos de la Entidad. Así, si a finales de 2014 los *ratings* se veían aún amenazados por perspectivas negativas para las cuatro agencias, un año más tarde la mejora se traduce en un avance de los *ratings* de fortaleza individual, perspectivas positivas para dos agencias y estables para las otras dos.

Calificaciones asignadas a Banco Popular por diferentes agencias de *rating* - 2015

	A largo plazo	A corto plazo	Perspectiva
DBRS	BBB (high)	R1 (low)	Estable
Fitch	BB -	B	Positiva
Moody's	Ba1	NP	Estable
Standard & Poor's	B+	B	Positiva

1.4. Nuestro entorno de actuación

A continuación, se presenta una breve descripción del entorno de Banco Popular desde el punto de vista económico, social y ambiental, enfatizando aquellos aspectos que más pueden impactar en la actividad y en la capacidad de la Entidad para crear valor a medio y largo plazo. En relación a la información económica puede encontrarse un mayor detalle en el *Informe Anual 2015*.

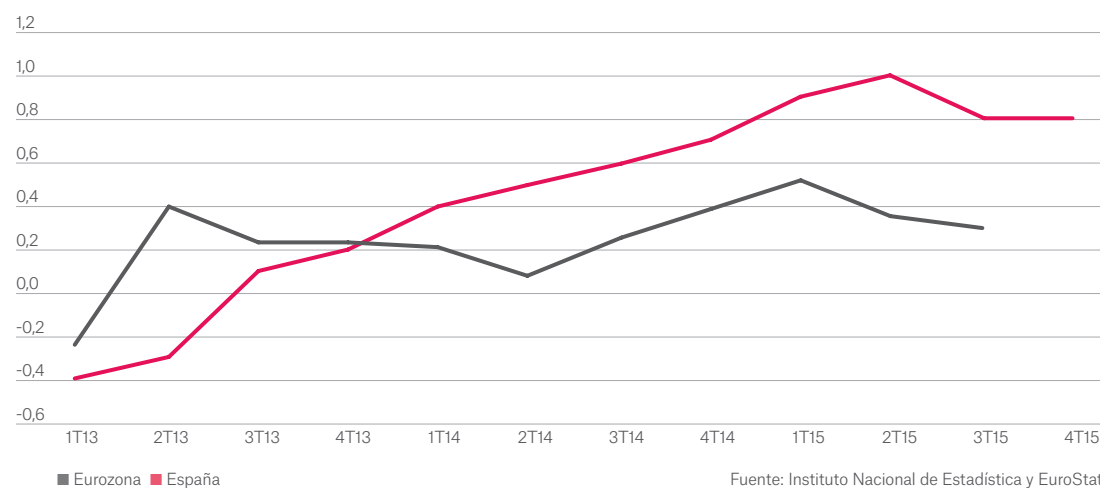
1.4.1. Entorno económico y financiero

Producción

El PIB ha mostrado un crecimiento significativo en 2015, con un incremento trimestral del PIB del 0,9% en el primer trimestre, 1,0% en el segundo trimestre y un 0,8% en el tercer y cuarto trimestre. En conjunto, el PIB creció un 3,2% en 2015, la tasa más elevada desde el 2007 (3,8%). La expansión de la actividad se debe principalmente a la mejora de la demanda interna privada, si bien los indicadores adelantados apuntan a una ralentización de la misma. Adicionalmente, la inversión empresarial mantuvo una tendencia positiva, promovida por un aumento en la oferta del crédito y una utilización superior de la capacidad productiva. De esta manera, la contribución de la demanda externa neta al crecimiento anual del PIB trimestral es de -0,5% en el tercer trimestre, cuatro décimas más negativa que la registrada en el trimestre precedente (-0,1 puntos).

En la Eurozona se mantiene un crecimiento positivo, pero se sitúa por debajo de la tendencia histórica. En concreto, el PIB creció un 0,5% en el primer trimestre, un 0,4% en el segundo trimestre, un 0,3% en el tercer trimestre y un crecimiento estimado del 0,4% en el cuarto trimestre, en conjunto el PIB creció un 1,6% en 2015 según últimas estimaciones de la Comisión Europea.

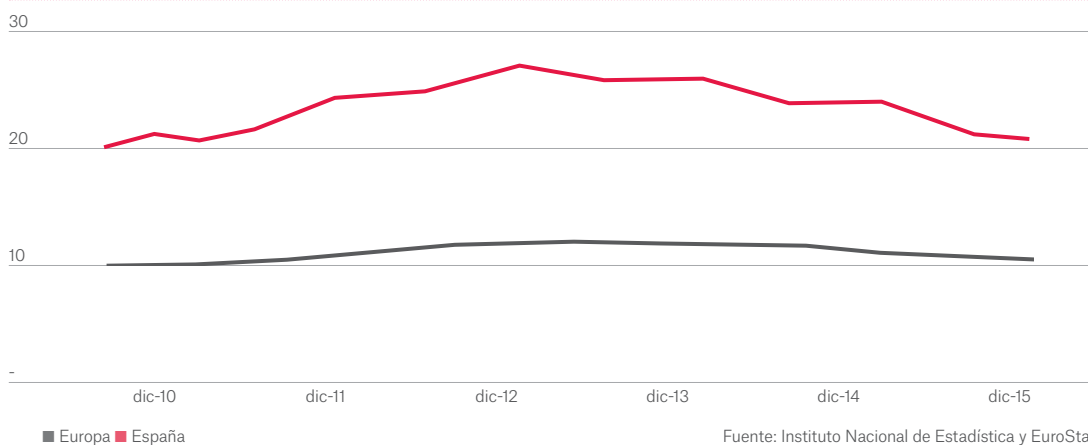
Evolución trimestral del Producto Interior Bruto real en España y Eurozona - 2013/2015



Empleo, salarios y costes

En 2015 se ha mantenido la tendencia decreciente de la tasa de desempleo. Desde que llegara a máximos en el primer trimestre de 2013 (26,9%), la tasa se ha reducido hasta situarse en el 20,9% en el cuarto trimestre de 2015. Si bien es cierto que la evolución es positiva, los niveles de desempleo todavía se encuentran en niveles superiores a los de la gran mayoría de economías avanzadas. En la Eurozona la tasa de desempleo se sitúa en el cuarto trimestre en el 10,7%, su nivel más bajo en casi cuatro años.

Evolución de la tasa de desempleo en España y Eurozona - 2010/2015



La remuneración por asalariado ha mantenido una evolución positiva pero contenida durante 2015, con un crecimiento interanual de 0,7% en el primer trimestre, 0,4% en el segundo trimestre y 0,3% en el tercer trimestre (datos corregidos de efectos estacionales y de calendario).

En cuanto a los costes laborales, 2015 ha sido un punto de inflexión. Mientras que en el 2014 la variación anual fue negativa en todos los trimestres, en 2015 se ha experimentado un ligero aumento del mismo, crecimiento acumulado hasta el tercer trimestre del 0,1%.

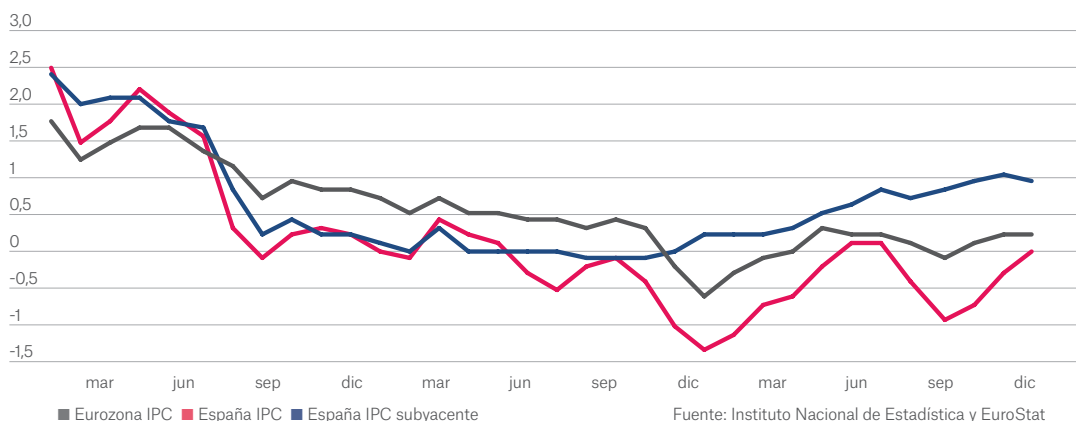
Evolución de los precios

El IPC ha mantenido una evolución decreciente en 2015, situándose en tasas negativas en todos los meses del año, a excepción de junio, julio y diciembre, y alcanzando su nivel más bajo en enero cuando alcanzó una variación interanual del índice general de -1,3%. A diciembre la variación interanual en España se situó en 0,0%. La evolución en el conjunto de la Eurozona también ha sido negativa, aunque se ha situado por encima de la española. A diciembre la variación interanual en la Eurozona se situó en 0,2%.

No obstante, la evolución negativa de precios se ha producido fundamentalmente por el efecto de la variación de precios en la energía (-34% en 2015 y -65% acumulado desde 2014). Por ello, atendiendo al IPC subyacente - que excluye precios de energía y alimentos no procesados-, los precios se han mantenido positivos en un rango del 0,2% en enero hasta el 0,9% en diciembre.

En todo caso, los bajos niveles de precios han propiciado nuevas medidas por parte del Banco Central Europeo, que en diciembre tomó la decisión de extender el programa de compra de activos hasta marzo de 2017 o hasta que la inflación alcance el objetivo del 2%, así como de reducir la facilidad de depósito 10 puntos básicos hasta el -0,3%.

Evolución anual del IPC en España y Eurozona - 2013/2015



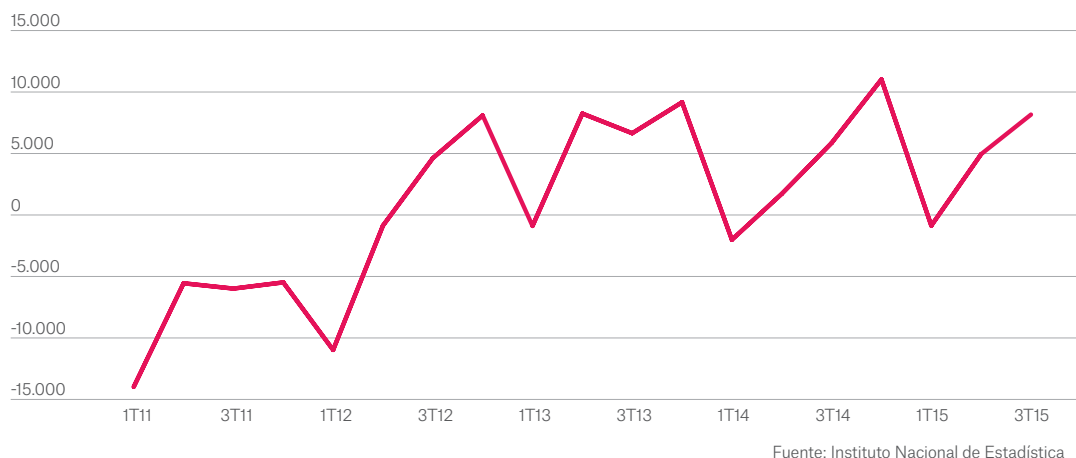
Cuentas Públicas y capacidad de financiación de la economía

Los objetivos de déficit para España acordados con la Comisión Europea se sitúan en 4,2% en 2015 y 2,8% en 2016 y que según las estimaciones del Fondo Monetario Internacional y de la propia Comisión Europea podrían incumplirse. Conforme al último dato disponible de noviembre de 2015, el déficit se situó en 3,87%.

En cuanto al endeudamiento de las Administraciones Públicas, el indicador ha experimentado una evolución creciente en los últimos años, situándose a noviembre de 2015 en 99,8%, cifra por encima del objetivo fijado para final de año.

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

Evolución de la necesidad o capacidad de financiación de la economía española - 2011/2015



Evolución financiera

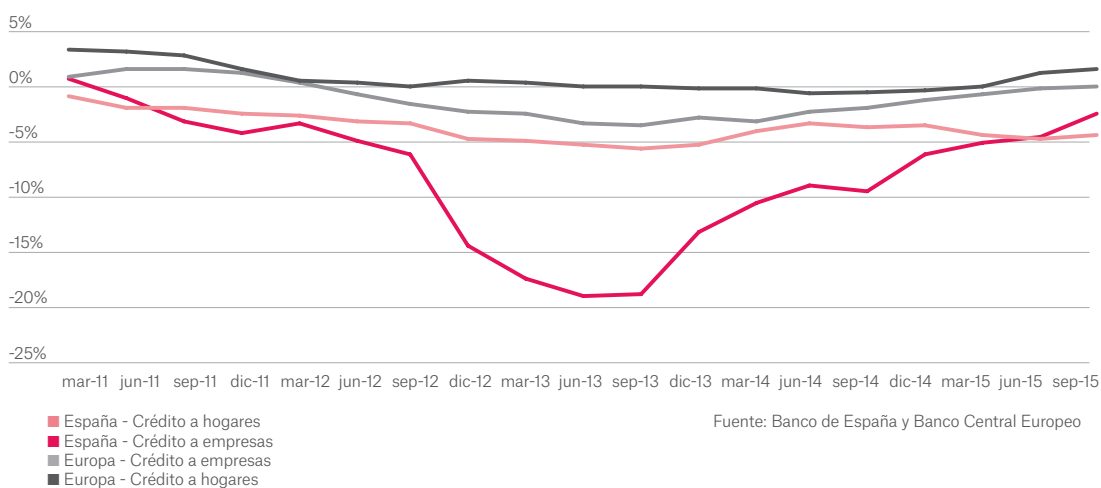
El desapalancamiento se está moderando, con una caída del crédito del -3,2% en términos interanuales en noviembre de 2015 (frente al -5,8% en noviembre 2014) y un descenso mensual del -0,5%. El crédito a empresas ha moderado su caída en los últimos trimestres, de forma que la variación interanual se situó en el -2,4% interanual en septiembre, mientras que la variación del crédito a particulares se ha situado en el -4,4%.

No obstante, la nueva producción acumulada en 2015 (enero – noviembre) ha incrementado con respecto al mismo periodo del año pasado. El nuevo crédito a empresas inferiores al millón de euros ha crecido un 13,7%, el de viviendas a particulares un 35,3% y el de crédito al consumo un 18,1%.

La morosidad alcanzó su máximo nivel en diciembre de 2013 situándose en el 13,6%. A partir de esta fecha la tasa de morosidad se ha ido reduciendo progresivamente hasta alcanzar el 10,4% en noviembre de 2015.

La evolución del crédito en la Eurozona es positiva. El crédito a empresas aumentó un 0,9% en noviembre en términos interanuales mientras que el crédito a particulares lo hizo en un 1,9%.

Evolución reciente del crédito privado – 2011/2015



Los tipos de la deuda soberana española se han mantenido reducidos a lo largo del año 2015, marcados principalmente por la política monetaria acomodaticia del Banco Central Europeo y la confianza existente sobre la economía española. La volatilidad en los mercados financieros ha sido elevada, con el bono español a 10 años situándose en el 1,14% en marzo y alcanzando el 2,41% en junio. A diciembre, el bono se sitúa en cifras próximas al comienzo del año, alrededor de 1,77%.

El conjunto de los acontecimientos junto a la mejora de las expectativas sobre la situación económica española, se han reflejado en la evolución de la prima de riesgo. Este indicador se sitúa a finales de año en 114 puntos básicos.

Evolución del bono español a 10 años y la prima de riesgo - 2015



Entorno político

Las elecciones municipales y autonómicas de 2015 fueron un adelanto del cambio en el panorama político español que se ha vivido en el año. Los dos grandes partidos, PP y PSOE, cedieron territorio a las nuevas fuerzas políticas, Ciudadanos y Podemos.

Cabe destacar el resultado de las elecciones de Cataluña, donde tras más de tres meses después de las elecciones, el 10 de enero el partido Junts Pel Si alcanzó la mayoría para presidir la Generalitat.

Las elecciones nacionales confirmaron el nuevo escenario en la política española. El Parlamento ha pasado de una situación de mayoría absoluta a otra con cuatro fuerzas políticas predominantes: PP, PSOE, Podemos y Ciudadanos. En este sentido, el año ha cerrado con un entorno caracterizado por las negociaciones de los principales partidos políticos que tienen un plazo de dos meses, a partir de la primera votación de investidura para formar gobierno.

La incertidumbre sobre el panorama político nacional ha impactado en la prima de riesgo española. A principios de diciembre la misma se situaba en 103 puntos básicos, alcanzando los 122 puntos básicos a 21 diciembre tras las elecciones generales.

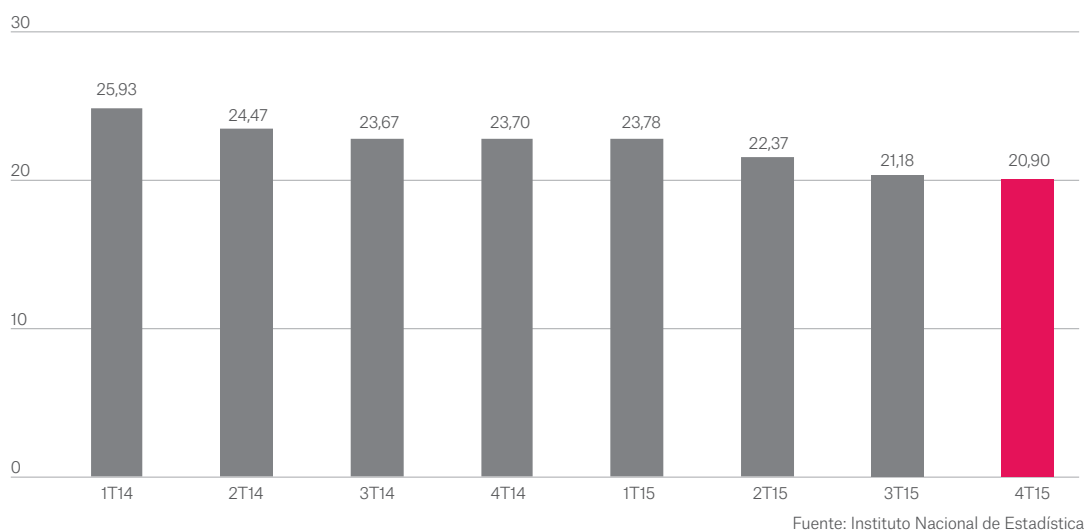


1.4.2. Entorno social

El barómetro publicado por el CIS en diciembre de 2015 enumera como principales problemas existentes en España el paro (79,8%) en primer lugar; en segundo lugar, la corrupción y el fraude (38,8%); y en tercer lugar, problemas de índole económico (24,4%).

La fuerte evolución macroeconómica apreciada en España durante 2015 ha mejorado las tasas de desempleo. La tasa de paro en el cuarto trimestre del 2015 se sitúa en 20,9%, habiendo descendido -2,80 p.p. respecto al año anterior. A su vez, el número de ocupados en el cuarto trimestre de 2015 aumentó en 2,99% respecto al 2014, según datos del Instituto Nacional de Estadística.

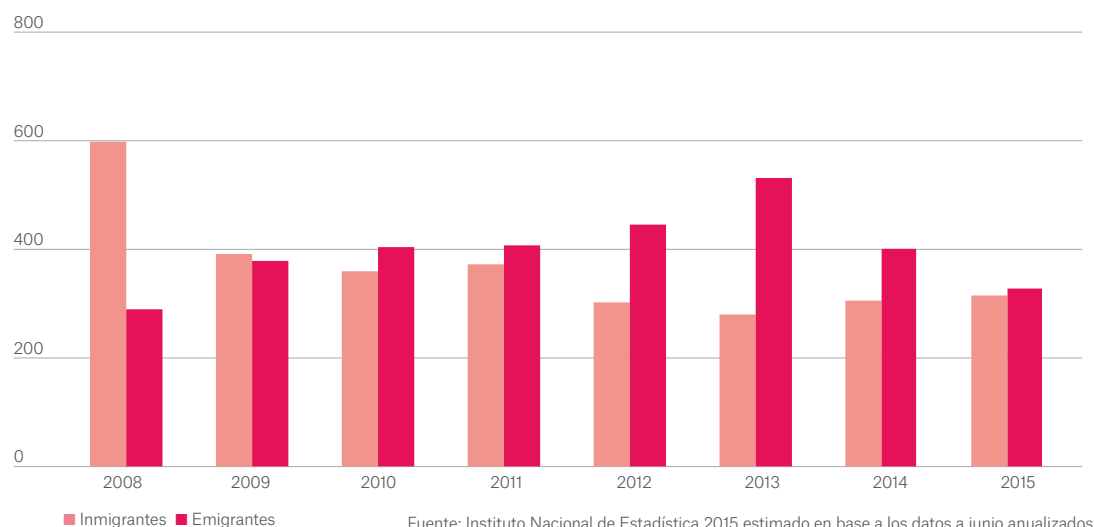
Evolución de la tasa de desempleo en España - 2014/2015



Adicionalmente, los desahucios continúan siendo una preocupación a nivel nacional. Éste fenómeno y determinados procesos judiciales dañaron la imagen del sector financiero. No obstante, las diferentes medidas adoptadas por las entidades financieras para intentar paliar los efectos de la crisis, junto a las mejoras en los temas relacionados con la protección del consumidor y la reestructuración del sistema financiero, están contribuyendo a fortalecer la percepción sobre el sector. En el tercer trimestre de 2015, el número de ejecuciones hipotecarias iniciadas e inscritas ascendió a 19.403, lo que representa una caída anual del 17,8%.

La población española se ha reducido un 0,10% entre enero de 2010 y enero de 2015, según datos del Instituto Nacional de Estadística. Este estancamiento en la población viene producido principalmente por el mayor volumen de emigraciones que se vienen dando desde el comienzo de la crisis, contrarrestando el elevado volumen de inmigraciones producido en años anteriores debido a la buena situación económica española.

Flujo migratorio en España (en miles) – 2008/2015



1.4.3. Entorno medioambiental

En la cumbre del clima celebrada en diciembre de 2015, se han establecido compromisos medioambientales más contundentes que los acordados en reuniones anteriores, destacando la involucración de Estados Unidos y China, la cual no se produjo anteriormente. El acuerdo universal que se ha cerrado sobre el cambio climático mantiene como objetivo principal limitar el aumento de la temperatura global en menos de 2°C, realizando una fuerte apuesta por la economía verde al considerarla como único futuro posible.

En términos de energía renovable, España tiene como objetivo que el 20% del consumo de energía total proceda en 2020 de fuentes limpias. Según el informe de seguimiento publicado por la Comisión Europea, nueve Estados, entre los que se encuentra España, no cumplirán con dicho objetivo, lo que debería originar una revisión de los diferentes planes nacionales sobre la implantación de este tipo de energías.

Durante 2015, el sector financiero continúa mostrando un especial interés por atraer recursos de inversores institucionales a través de la emisión de los denominados “bonos verdes” y cuyo dinero es destinado a proyectos respetuosos o que mejoren el medio ambiente. El mercado de este tipo productos financieros alcanzó más de 41.000 millones de dólares, siendo las perspectivas de futuro muy positivas.

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

1.5. Posicionamiento en el sector financiero

El año 2015 cierra caracterizado por una significativa mejora en las principales variables macroeconómicas de la economía española. El PIB en España ha encadenado cuatro trimestres consecutivos de crecimiento alcanzando un 3,2% en el conjunto del año, acompañado por una mejora considerable de la creación de empleo. Esta situación ha contribuido positivamente al sector bancario mejorando las ratios de morosidad y una positiva evolución de la demanda de crédito, especialmente en el negocio de las PYMEs que constituye el núcleo de la actividad de Banco Popular.

En 2015, Banco Popular ha destacado por la reducción de la morosidad, su fortaleza en capital, la recurrencia en sus márgenes, el incremento de la producción de crédito, las menores entradas en mora y la aceleración de la venta de activos no rentables.

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

- **Incremento de la contratación de crédito y un mayor dinamismo comercial.** Respecto a las pequeñas y medianas empresas, Banco Popular continúa centrándose en este segmento en el que, según el último ejercicio de transparencia publicado por la Asociación Europea de Banca (EBA) en noviembre, mantiene un 16,7% de cuota en sector bancario español, ocupando la primera posición. Este modelo de negocio sigue siendo una referencia en la rentabilidad de la inversión. Respecto a cuota de créditos y depósitos, Banco Popular obtiene a noviembre 2015 un 7,6% y 6,0% respectivamente, lo que equivale a una cuota de mercado del 6,9%.
- **Excelente evolución de la venta de inmuebles.** En 2015, se ha superado el objetivo de ventas de inmuebles fijado en 2.000 millones de euros, obteniendo a diciembre 2.109 millones de euros, lo que implica una mejora del 40,3% respecto a 2014. Esta fuerte mejoría pone en valor la amplia experiencia en la gestión de este tipo de activos de los socios de Banco Popular, lo que le ha permitido rentabilizar al máximo la gestión de este negocio.
- **Calidad de márgenes.** A pesar de la reducción en los tipos de interés, Banco Popular continúa obteniendo un elevado margen de clientes, siendo a diciembre de 2015 del 2,50%. Asimismo, la capacidad de gestión se ve reflejada también en la ratio de eficiencia que, con un 46,7%, se sitúa como una de las mejores del sector financiero, tanto en España como en Europa. Por último, la sólida generación de ingresos y plusvalías ha permitido reforzar las coberturas un año más.



- **Mejora de la calidad de los activos.** La tendencia a la baja de las entradas en mora ha provocado la caída de la tasa de morosidad durante los cuatro trimestres del ejercicio, hasta situarse en el 12,86%, consolidando la reducción que se viene produciendo en los últimos meses. Por su parte, la ratio de cobertura de morosos, sin amortizados, se sitúa en el 42,5%, mientras que la ratio de cobertura donde se incluyen los fallidos, se eleva al 55,2%. En los últimos años, Banco Popular no ha dejado de realizar importantes esfuerzos en provisiones, política que ha continuado en 2015, con más de 1.400 millones en provisiones.
- **Fortaleza en capital.** En 2015, Banco Popular ha mejorado su ratio de capital CET1 *phased in* en 1,6 puntos porcentuales respecto al año anterior, continuando siendo una de las entidades financieras españolas más solventes, con una ratio del 13,11%, que permite mantener un elevado exceso de capital sobre el mínimo regulatorio. Por su parte, la ratio de apalancamiento *fully loaded* (pro-forma) se mantiene como una de las mejores del sector, situándose en niveles del 6,07%.
- **Continúa mejora de la estructura de financiación.** Uno de los objetivos principales de Banco Popular continúa siendo la mejora de la ratio de créditos sobre depósitos, que ya se sitúa en el 109,0%. Por otro lado, el Banco ha acudido a la subasta de fondos del BCE -el llamado TLTRO-, solicitando entre las subastas de marzo, junio y septiembre 8.497 millones de euros, importe que se destinará de forma íntegra a la financiación de PYMEs y autónomos. En cuanto a la financiación institucional, durante 2015, se han sentado las bases para configurar diversas operaciones de relevancia que confirman el respaldo del mercado. Durante 2015, se han realizado con éxito una emisión de deuda senior por un importe total de 500 millones de euros a un plazo de cinco años -enero 2015- y que amplió en 150 millones de euros adicionales en noviembre 2015, una emisión de *Additional Tier 1* (AT1) por 750 millones de euros -febrero 2015- y tres emisiones de cédulas hipotecarias por 3.000 millones de euros a plazos entre cinco y diez años - marzo, julio y septiembre 2015-.

En definitiva, aun teniendo en cuenta que 2015 ha sido un ejercicio complicado debido a la presión en los márgenes, a la presión regulatoria y a la existencia de fuertes retos económicos, Banco Popular ha cerrado el ejercicio de acuerdo a las previsiones. El Banco se ha transformado de manera notable en estos últimos años, demostrando una fuerte capacidad de adaptación para atender las exigencias de los clientes y de manera simultánea, generando valor para los accionistas.



2 Gobierno Corporativo

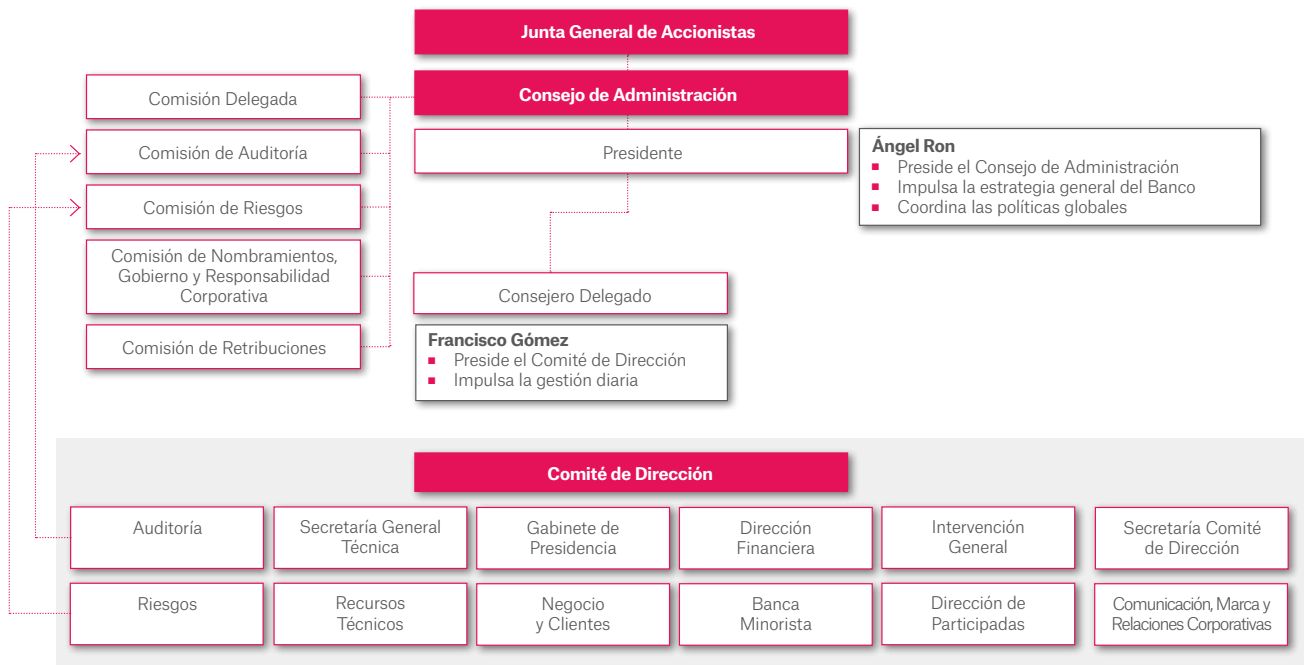
La cultura societaria de Banco Popular, fruto de una tradición firmemente asentada en años de experiencia, ha conformado un modelo propio de gobierno corporativo que establece la correcta estructura y el buen funcionamiento de los órganos de gobierno, salvaguardando los intereses de todos sus grupos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

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

2.1. Órganos y mecanismos de Gobierno Corporativo

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

Órganos de gobierno de Banco Popular – 2015



La Junta General de Accionistas

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

En 2015, se celebró una única Junta General de Accionistas a la que pudieron asistir físicamente los accionistas titulares de un mínimo de 200 acciones, siendo el máximo legalmente previsto de 1.000 acciones. Aquellos con un número inferior de títulos pudieron delegar su representación en otra persona, aunque esta no fuera accionista, así como ejercitar sus derechos de voto y representación por medios de comunicación a distancia.

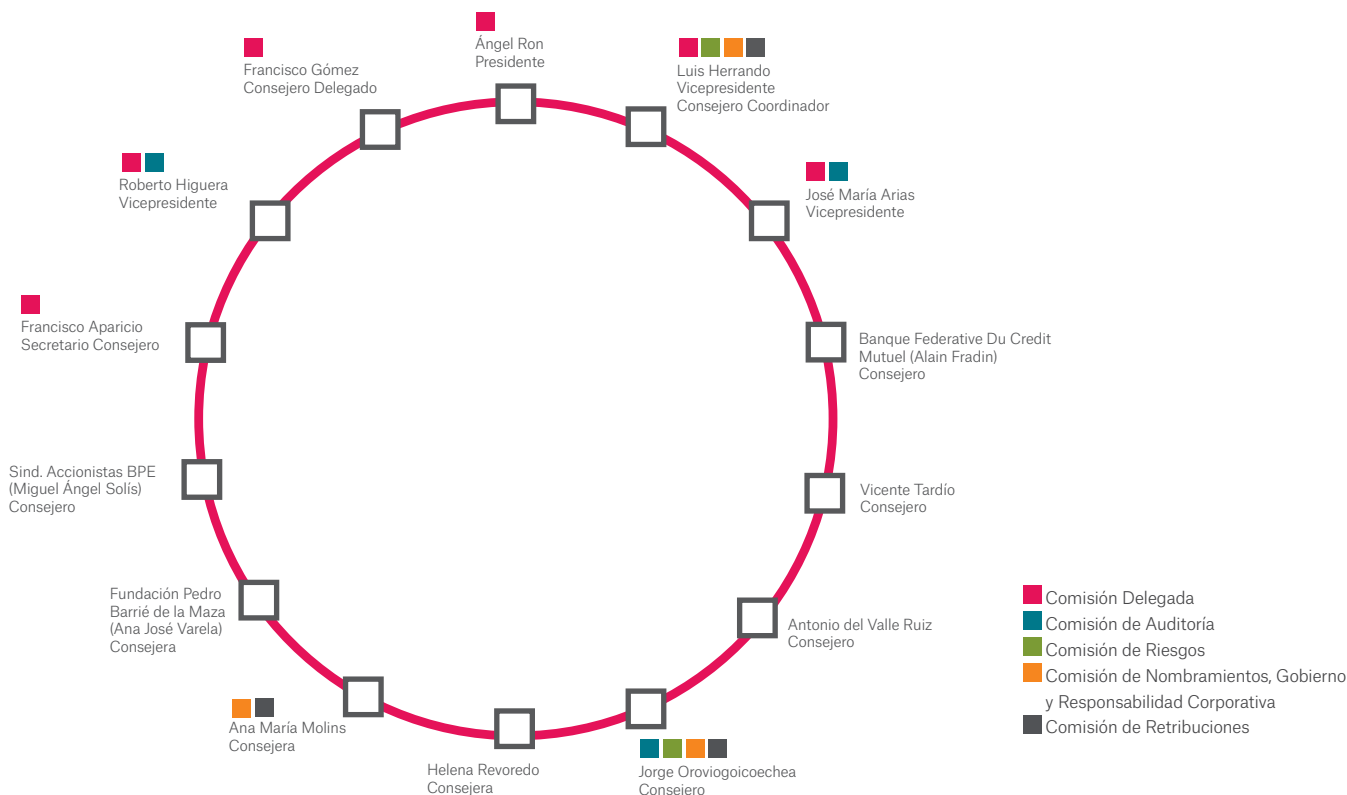
14 miembros forman el Consejo de Administración

El Consejo de Administración

En el ejercicio 2015, el Consejo de Administración ha quedado reducido de 15 a 14 miembros. Entre ellos, hay 3 Consejeros ejecutivos (21%) y una amplia mayoría de Consejeros externos, totalmente ajenos al equipo directivo (11 miembros que representan el 79%). Los Consejeros externos se dividen en 6 Consejeros dominicales y 5 Consejeros independientes.

El nombramiento y reelección de Consejeros se realiza a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Gobierno y Responsabilidad Corporativa conforme a lo establecido en la Política de Selección de Consejeros aprobada en 2015 por el Consejo de Administración. Estas propuestas son sometidas por el Consejo de Administración a la consideración de la Junta General de Accionistas. Los nombramientos de Consejeros recaen en personas que, además de cumplir los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige, poseen los conocimientos y experiencia profesionales adecuados al ejercicio de sus funciones y buen gobierno.

Consejo de Administración de Banco Popular – 2015



21%
de mujeres
en el Consejo de
Administración

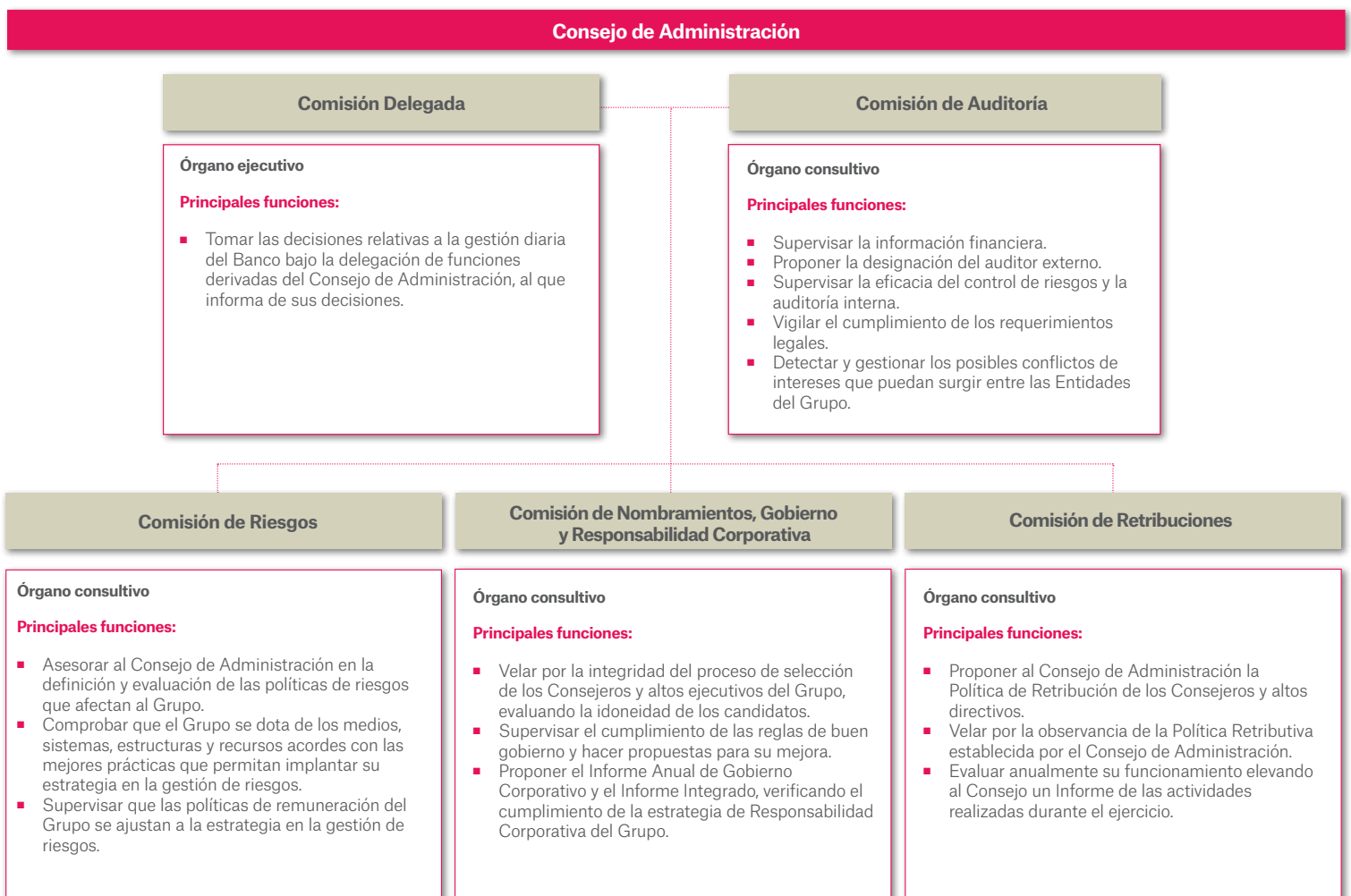
El Consejo de Administración está formado por 14 miembros, de los cuales el 36% tiene menos de 55 años, el 43% entre 56 y 70 y el 21% restante más de 71. El 79% son hombres y el 21% mujeres, mientras que el 21% son personas jurídicas y el 79% personas físicas. Asimismo, el 7% tienen nacionalidad diferente a la española.

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

- Comisión Delegada
- Comisión de Auditoría
- Comisión de Riesgos
- Comisión de Nombramientos, Gobierno y Responsabilidad Corporativa
- Comisión de Retribuciones

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

Estructura de gobierno del Consejo de Administración - 2015



Clasificación de Consejeros de Banco Popular y su participación en las Comisiones del Consejo de Administración - 2015

	Consejo de Administración	Comisión Delegada	Comisión de Auditoría	Comisión de Riesgos	Comisión de Nombramientos, Gobierno y Responsabilidad Corporativa	Comisión de Retribuciones
Consejeros ejecutivos	Ángel Ron	■				
	Francisco Gómez	■				
	Francisco Aparicio	■				
Consejeros dominicales	Antonio del Valle Ruiz					
	Banque Federative Du Credit Mutuel (Alain Fradin)					
	José María Arias	■	■			
	Fundación Barrié					
	Sindicatura de Accionistas BPE (Miguel Ángel Solís)					
	Vicente Tardío					
Consejeros independientes	Luis Herrando	■		■	■	■
	Ana María Molins				■	■
	Roberto Higuera	■	■			
	Jorge Oroviogicoechea		■	■	■	■
	Helena Revoredo					
Total	14	6	3	2	3	3

Evaluación

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

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

En línea con la evaluación continua del Consejo y de la Alta Dirección, en 2015, el Consejo de Administración, con la intervención de la Comisión de Nombramientos, Gobierno y Responsabilidad Corporativa, ha continuado aplicando y supervisando la política de evaluación de la idoneidad de Consejeros, Directores generales o asimilados, responsables de funciones de control interno y otros titulares de puestos clave para el desarrollo diario de la actividad bancaria. Todo ello de acuerdo con lo que disponen el artículo 25.1 de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades de Crédito de 2014 (en adelante, LOSSEC) y el Reglamento Delegado UE 604/2014, de 4 de marzo, de la Comisión. Esta política tiene como objeto establecer los procedimientos internos y criterios previstos por Banco Popular para llevar a cabo la selección y evaluación de los puestos que se consideran clave para el desarrollo de su actividad.

En este sentido, durante 2015, Banco Popular ha llevado a cabo la evaluación de la idoneidad del Consejo de Administración y de sus miembros. De acuerdo con la reforma de la LOSSEC de 2014, se han revisado las incompatibilidades de Consejeros y altos directivos del Banco respecto a los cargos desempeñados en sociedades distintas de Grupo Banco Popular.

Formación

Con el fin de seguir profundizando en la formación continua del Consejo, en la web del Consejero se puede acceder a cápsulas formativas en diversas materias tales como Prevención de Blanqueo de Capitales, LOPD, Responsabilidad Corporativa y Cumplimiento Normativo o formación corporativa general para nuevos miembros del Consejo. A lo anterior, cabe añadir que se han impartido sesiones presenciales de formación para los Consejeros en materias tales como *Asset Quality Review* (AQR) y *Stress Test*; Nuevo Código de Buen Gobierno en las sociedades cotizadas; *Recovery Plan*; Supervisión del BCE: ámbito y procedimiento; Banca Digital; Dirección de Participadas; Nuevas tendencias en la protección del inversor: aspectos fundamentales para la actividad bancaria; Modelos y Capital o Nuevas tendencias en productos financieros.

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

Retribución

En el ejercicio 2015, y con ocasión de la modificación de la Ley de Sociedades de Capital para la mejora de Gobierno Corporativo introducida por la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Remuneraciones, elevó a la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 13 de abril de 2015 la propuesta de actualizar la Política de Remuneraciones de Banco Popular, pasando a retribuir el desempeño del cargo de Consejero y manteniendo el régimen retributivo de los Consejeros que desempeñan funciones ejecutivas.

La Política de Remuneraciones de Banco Popular para los ejercicios 2015 a 2018, aprobada el 13 de abril por el 98,43% de los votos, distingue entre el sistema de retribución de aplicación a los Consejeros en su condición de tales y el sistema de los Consejeros ejecutivos. La remuneración de los Consejeros ha consistido en una cantidad fija de 120.000 euros para todos los miembros del Consejo de Administración.

Dentro de la Política de Remuneraciones se incluye la aprobación de un sistema de retribución variable en acciones de Banco Popular para el ejercicio 2015 dirigido a los miembros del equipo directivo de la Entidad, incluidos los Consejeros ejecutivos y los miembros de la Alta Dirección.

Dicho sistema de retribución variable a medio y largo plazo establece un abono de forma gradual durante varios años, con el fin de adecuar la creación de valor a largo plazo y adaptarla al horizonte temporal del riesgo. En el cálculo de la retribución variable, se tiene en cuenta el desempeño profesional de las personas, la consecución de objetivos previamente establecidos y su alineamiento con una gestión prudente de los riesgos, así como el resultado de las oficinas en las que se integran y el conjunto del negocio del Grupo. En 2015, Popular ha incluido en el cálculo de la retribución variable de los Consejeros y de la Alta Dirección, indicadores de sostenibilidad basados en criterios ASG.

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

Retribución percibida por los miembros del Consejo de Administración - 2015 (*)

Consejeros ejecutivos	Atenciones estatutarias	Retribuciones			Total
		Retribución fija	Retribución variable	Otros conceptos	
Ángel Ron	-	1.470	-	6,5	1.476,5
Francisco Gómez	-	1.070	-	4,7	1.074,7
Francisco Aparicio	-	770	-	4,6	774,6
Total	-	3.310	-	15,8	3.325,8

(*) Datos en miles de euros

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

La Dirección Ejecutiva

Existe una clara separación de funciones entre el Presidente y el Consejero Delegado, siendo el primero el Presidente del Consejo de Administración y el encargado de la estrategia global del Banco, mientras que la actuación del segundo se focaliza principalmente en la operativa diaria de la gestión del negocio. La existencia de los dos cargos y sus distintos cometidos están en línea con los mejores estándares de buen gobierno corporativo y la previsión tanto del artículo 88.1 de la CRD IV como del artículo 29.4 de la LOSSEC y asegura el adecuado funcionamiento de la Entidad, evitando la excesiva acumulación de funciones en una misma persona.

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

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

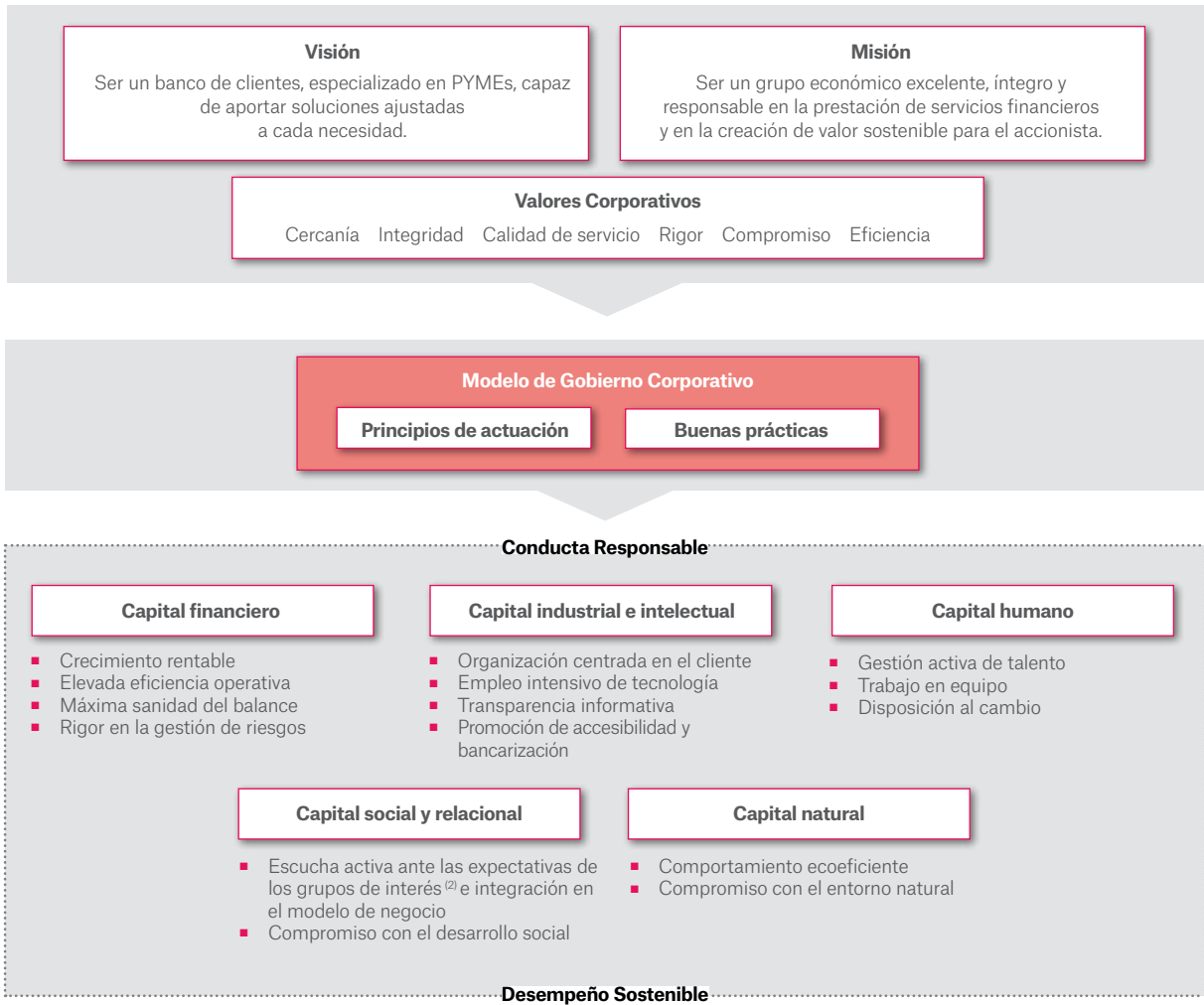
Cada uno de los componentes del Comité de Dirección tiene delegadas amplias facultades a su favor en el ámbito de sus respectivas competencias. El Comité de Dirección analiza y decide sobre las propuestas de las distintas áreas de negocio dotando a la dirección general de una visión más rica y amplia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

8%
de mujeres
en el Comité
de Dirección

2.2. Principios de actuación

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

Reflejo del modelo de Gobierno Corporativo en el uso de los diferentes capitales⁽¹⁾ y su efecto



(1) Para más información sobre la definición de capitales en el modelo de negocio de Banco Popular, ver pág. 48.

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

2.3. Buenas prácticas de Gobierno Corporativo

En 2015, Banco Popular ha seguido afianzando sus buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, de acuerdo con su política de constante adaptación a los más altos estándares de buen gobierno. En este sentido, cabe destacar que el Banco da cumplimiento al 97% de las recomendaciones del Nuevo Código de Buen Gobierno. Durante este ejercicio, se han adoptado los siguientes acuerdos:

- **Modificación en la denominación de la Comisión de Nombramientos.** La importancia de la Responsabilidad Corporativa en la empresa es una realidad cada vez más asentada, que exige una adecuada atención por parte de los sistemas de gobierno corporativo de las sociedades cotizadas. Dada la relevancia de las cuestiones relativas al Gobierno Corporativo y a la Responsabilidad Corporativa, el principio 23 del Nuevo Código de Buen Gobierno recomienda la identificación y atribución de funciones específicas en esta materia a una comisión especializada, con el objetivo de impulsar una gestión de estos asuntos de un modo más intenso y comprometido. En este sentido, la Comisión de Nombramientos que ya tenía la competencia para proponer la fijación de la estrategia de Responsabilidad Corporativa, así como para llevar a cabo la verificación de su cumplimiento, ha cambiado su denominación pasando a ser la Comisión de Nombramientos, Gobierno y Responsabilidad Corporativa con el objetivo de afianzar sus buenas prácticas en la materia.
- **Información verbal a los accionistas en la Junta General Ordinaria.** Dicha comunicación se realiza como complemento de la difusión por escrito del *Informe Anual de Gobierno Corporativo*, por parte del Presidente del Consejo de Administración. Se centra en los aspectos más relevantes del Gobierno Corporativo del Banco y, en particular, de los cambios acaecidos desde la anterior Junta General Ordinaria.
- **Aprobación por el Consejo de Administración de una Política de Comunicación y Contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto.** La Política es plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y da un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición. Dicha Política se ha hecho pública a través de la web corporativa de la Entidad, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.
- **Aprobación por el Consejo de Administración de una Política de Selección de Consejeros, concreta y verificable.** Dicha Política asegura que las propuestas de nombramiento o reelección de Consejeros se fundamentan en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración que favorece la diversidad de conocimientos, experiencias y género. Asimismo, establece que el resultado del análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración se recogerá en el informe justificativo de la Comisión de Nombramientos, Gobierno y Responsabilidad Corporativa que se publicará al convocar la Junta General de Accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada Consejero. Además promueve el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del Consejo de Administración y establece que la Comisión de Nombramientos, Gobierno y Responsabilidad Corporativa verificará anualmente su cumplimiento y se informará de ello en el *Informe Anual de Gobierno Corporativo*.
- **Reforzamiento del Programa de Formación y Actualización de Conocimientos.** Se ofrece a los miembros del Consejo de Administración, independientemente de los conocimientos que se exijan a los Consejeros para el ejercicio de sus funciones. Estos cursos formativos se desarrollan de manera presencial con carácter habitual en las jornadas previas a las sesiones del Consejo de Administración, y en ellos se imparten contenidos relacionados con diversas materias, atendiendo a la actualidad financiera o a los requerimientos legislativos. Además, esta formación se complementa con materiales adicionales que permanecen a disposición de los miembros del Consejo en el Portal del Consejero.

97%
de cumplimiento
de las Recomendaciones
de Buen Gobierno

- **Reforzamiento del eficaz funcionamiento del Consejo de Administración.** Dicho reforzamiento se lleva a cabo a través de la preparación y sometimiento de un programa de fechas y asuntos a tratar; la evaluación periódica del funcionamiento del Consejo, de sus Comisiones, la diversidad en la composición del Consejo y el desempeño del Presidente y del primer ejecutivo del Banco; la verificación de que el Consejo de Administración dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y la revisión de los programas de actualización de conocimientos de los Consejeros.
- **Aprobación de la Política de Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración.** La aprobación se realizó por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 13 de abril de 2015, por el 98,43% de los votos, y a propuesta del Consejo de Administración, de conformidad con lo dispuesto por el art.529 novodecies y la Disposición Transitoria de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del Gobierno Corporativo. Asimismo, dicha Política ha sido revisada por la Comisión de Retribuciones y la Comisión de Riesgos.

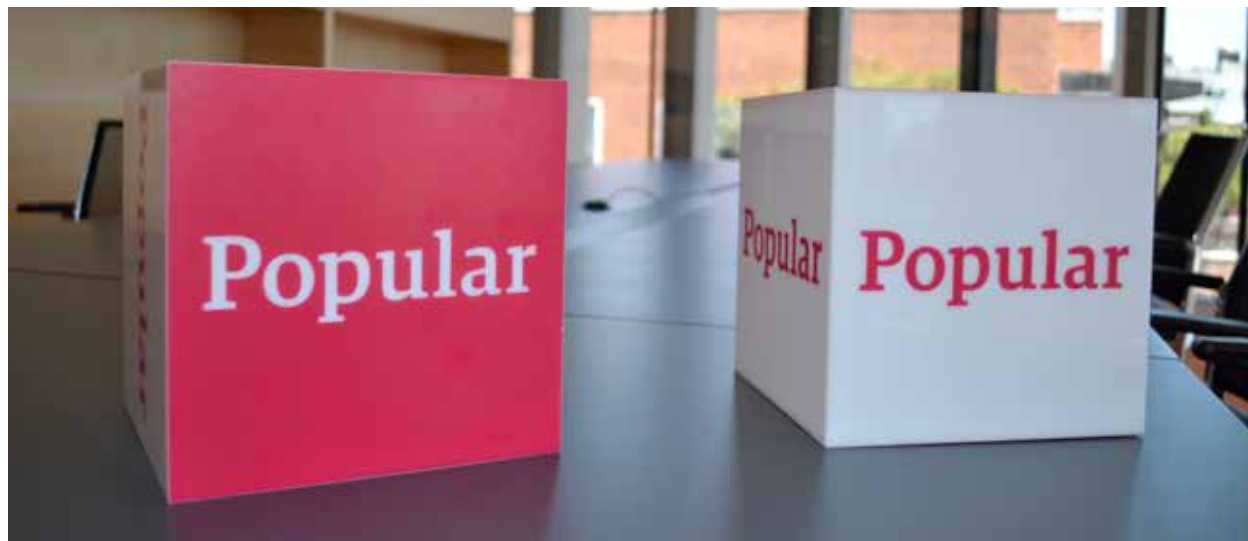
Adecuación de la Política de Responsabilidad Corporativa a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo

La actuación de Banco Popular en materia de Responsabilidad Corporativa implica un ejercicio de innovación constante adaptándose a las necesidades del entorno. Siguiendo esta premisa y las recomendaciones del Nuevo Código de Buen Gobierno, el Consejo de Administración ha aprobado en 2015 una Política de Responsabilidad Corporativa que incluye las mejores prácticas en la materia.

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

Su aplicación se basa en una serie de principios de actuación, entre los que cabe destacar el fomento del buen gobierno y la adecuación a las mejores prácticas en materia de Responsabilidad Corporativa, la aportación de valor añadido al negocio a través del desarrollo responsable de la actividad del Grupo, así como la comunicación de manera transparente y veraz sobre el desempeño económico, social, ambiental y de buen gobierno de la Entidad.

El ámbito de aplicación de esta Política engloba a todas las entidades de Grupo Banco Popular y la competencia de revisar y aprobar el contenido de la misma, así como de supervisar su cumplimiento, con el objetivo de velar por que esté orientada a la creación de valor recae sobre el Consejo de Administración.



2.4. Sistemas de cumplimiento y control

2.4.1. Sistemas de cumplimiento y control interno

Popular concibe el Control Interno como un proceso transversal promovido desde el Consejo de Administración y que implica a toda la organización. Ha sido diseñado de forma integral para identificar, controlar y gestionar todos los riesgos a los que está expuesto, con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos corporativos establecidos, y sigue el modelo de las “tres líneas de defensa”:

- La primera línea de defensa está formada por las sucursales, centros operativos y las unidades que realizan funciones de gestión y control de los riesgos. Todas las unidades son responsables en su ámbito de la gestión operativa en el día a día, y se encargan del mantenimiento efectivo de controles internos y de la ejecución y control permanente de los procedimientos de riesgo.
- La segunda línea de defensa tiene un ámbito de responsabilidad transversal. La constituyen las siguientes unidades:
 - Dirección de Riesgos/Control de Riesgos
 - Cumplimiento Normativo
 - Órgano de Control Interno/Prevención del Blanqueo de Capitales
 - Comités asesores del Comité de Dirección: el Comité de Capital, Comité ALCO y Comité de Riesgo Operacional realizan funciones de control en sus respectivos ámbitos de actuación y por lo tanto actúan también como segunda línea de defensa
- La tercera línea de defensa la constituye Auditoría Interna, unidad de supervisión global y transversal que depende directamente de la Comisión de Auditoría, aspecto que dota al área de un especial grado de independencia.

Principales órganos de gobierno y control - 2015



Seguimiento y control del riesgo

Banco Popular realiza una gestión prudente, disciplinada y diversificada del riesgo potenciando un gobierno interno que fomenta el control y gestión prudente de los riesgos y la cualificación de los profesionales de la Entidad. Asimismo, establece una política de riesgos dirigida a lograr un perfil de riesgo Medio-Bajo, garantizando en todo momento que el Grupo realiza su actividad comercial y sus expectativas de negocio dentro de los límites y objetivos de riesgo establecidos. Por su modelo de negocio, los principales riesgos a los que está sujeto el Grupo son el de crédito y el de liquidez.

Los principios que rigen la gestión de los riesgos son los siguientes:

- Orientación a un balance saneado
- Control de la concentración de riesgos potenciando la diversidad sectorial
- Medición y seguimiento adecuados del riesgo
- Crecimiento sostenible del negocio con criterio de optimización de su rentabilidad
- Equilibrio razonable entre inversiones crediticias y recursos captados
- Sistematización y automatización de los procesos

Asimismo, Banco Popular ha establecido los ejes principales de la política de gestión de riesgos, tal y cómo se detallan a continuación:

- **Cultura de Riesgos.** Banco Popular desarrolla su modelo de negocio de acuerdo con valores que sean consistentes con el apetito al riesgo marcado por el Consejo de Administración. Estos principios conforman una cultura de riesgos que contribuye a garantizar que cualquier riesgo o actividad en la que se incurra sea identificada, escalada, medida y mitigada a tiempo. En este contexto, existen políticas, procedimientos y procesos alineados con el apetito al riesgo que se trasladan de forma descendente a toda la organización.
- **Gobernanza.** El Grupo ha desarrollado un modelo de gobierno corporativo de los riesgos en línea con las mejores prácticas del mercado, en el que los diferentes órganos de gobierno tienen asignadas responsabilidades claras en materia de riesgos, desde el diseño y aprobación de la estrategia de riesgos hasta el seguimiento y supervisión de su implantación.
- **Apetito al Riesgo.** El Marco de Apetito al Riesgo es un instrumento de gobierno que contribuye a una gestión eficaz y global del apetito al riesgo del Grupo. En él se identifican y definen los riesgos a los que el Grupo está expuesto. El nivel de apetito marcado determina la estrategia de Riesgos, estableciéndose las políticas que permitan mantener o alcanzar un perfil de riesgo residual acorde con el objetivo, evaluando periódicamente el nivel de riesgo inherente y residual.

El perfil de las diferentes categorías de riesgos financieros (riesgo de crédito, operacional, tipo de interés, mercado y de negocio) y no financieros (reputacional y de cumplimiento), determina el objetivo de capital. El proceso de planificación y de estrés test asegura por su parte que el perfil de riesgo se mantiene acorde al apetito marcado y que el objetivo de capital se cumple.

Adicionalmente a las métricas de primer nivel o métricas del Marco de Apetito al Riesgo existentes para todos los riesgos y para Capital, cada riesgo se gestiona con métricas adicionales o de segundo nivel cuyo seguimiento garantiza que el perfil de riesgo se mantiene dentro de los niveles de tolerancia, integrándose así el Marco de Apetito al Riesgo en la gestión.

- **Modelo general de Control.** Dicho Modelo ha sido diseñado de forma integral para identificar, controlar y gestionar todos los riesgos a los que está expuesto el Grupo, con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos corporativos establecidos.

En el *Informe Anual* y el *Informe de Gobierno Corporativo* se recogen con mayor detalle las políticas y procedimientos establecidos por el Grupo para el seguimiento y control del riesgo.

Cumplimiento Normativo

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

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

En el área de Cumplimiento Normativo, entre otras, cabe destacar las actuaciones en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales, Protección de Datos, Conducta Corporativa y Mercado de Valores:

- **Prevención del blanqueo de capitales.** Banco Popular trabaja con las autoridades competentes, analizando y comunicando, si procede, las operaciones que pudieran presentar indicios de su relación con dicha actividad al SEPBLAC. Además, Banco Popular se preocupa de difundir internamente las medidas establecidas contra el blanqueo, entre las que destaca la sección de Intranet que recoge información y normativa sobre la materia. La documentación incluye el *Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo*, que detalla tanto las obligaciones como los procedimientos dirigidos a prevenir la utilización de las entidades del Grupo y, en general, del sistema financiero para el blanqueo de capitales. A lo largo de este año, se ha difundido un curso de realización obligatoria en esta materia dirigido al 100% de la plantilla a través de la plataforma de formación "conoce+". Durante 2015, Banco Popular no ha sido sancionado en materia de prevención de blanqueo de capitales.

El Órgano de Control Interno (OCI) es el responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos en materia de blanqueo de capitales. Con el apoyo de la Oficina de Prevención de Blanqueo de Capitales, quien realiza las labores de diligencia debida, conservación de documentos, control interno, evaluación y gestión de riesgos, el OCI supervisa y garantiza el funcionamiento y actualización de los sistemas, así como la correcta aplicación de los procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

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

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

- **Conducta Corporativa.** Desde el año 2011, Banco Popular puso en marcha un programa global de conducta corporativa para establecer el diagnóstico de riesgos en la materia, junto con el establecimiento de medidas y controles para la validación de su cumplimiento. Este programa, recogido en el *Código de Conducta* (recientemente actualizado para adaptarlo a la reforma del Código Penal), establece los principios, normas generales y pautas de actuación, así como su aplicación práctica.

Con el fin de garantizar el cumplimiento del *Código de Conducta*, la Unidad de Vigilancia se encarga de la supervisión y fijación de líneas de actuación en materia de *Corporate Defense* y coordina el Canal de Denuncias.

Este Canal es el sistema a través del cual administradores, personal de Alta Dirección y empleados en general, pueden poner en conocimiento de la Unidad de Vigilancia de manera confidencial las infracciones del *Código de Conducta*, que hubieran sido cometidas por cualquier empleado o entidad sujeta a su cumplimiento. En 2015 la Unidad de Vigilancia del Código de Conducta ha elaborado la Política de Uso del Canal de Denuncias donde se recogen los procedimientos a seguir desde que se inicia la denuncia hasta su resolución. En 2015, no se han recibido denuncias a través de este Canal.

Asimismo, existe un Código de Proveedores, que tiene por objeto garantizar que los proveedores ejercen su actividad empresarial respetando las estipulaciones del Pacto Mundial. Desde 2005, Banco Popular mantiene su compromiso con los principios contenidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y así lo ha manifestado reiteradamente.

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

Auditoría Interna

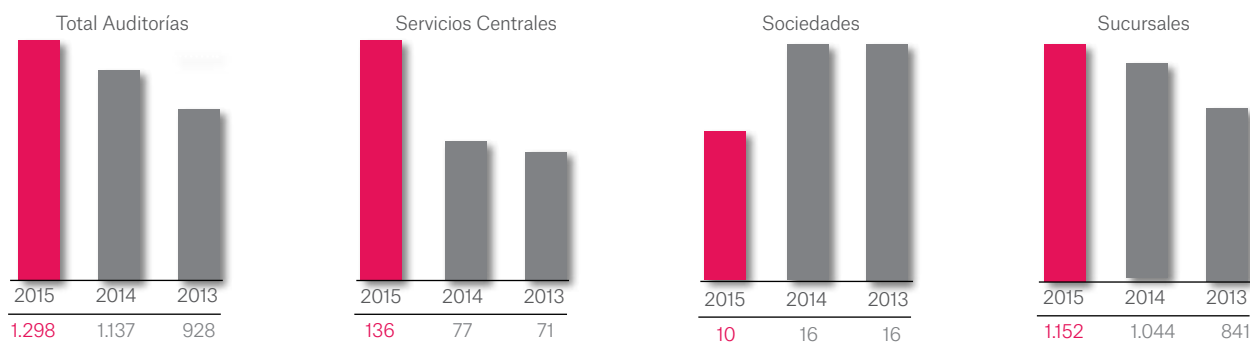
1.381
auditorías internas
durante 2015

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

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

En 2015, el 54,24% del total de sucursales y el 10,1% del total de sociedades han sido auditadas: 1.152 de un total de 2.124 y 10 de un total de 99 respectivamente. Adicionalmente, se han llevado a cabo 136 auditorías de Servicios Centrales, 7 de Riesgo de Liquidez, Mercado y Tipo de Interés y 76 auditorías de Riesgos e Informática. A través de estas últimas, el Banco ha supervisado aspectos como los modelos internos de Riesgo de Crédito y Operacional, la Seguridad de Bases de Datos y Sistemas, la continuidad del negocio, así como el entorno tecnológico BIS II de Riesgo de Crédito y Operacional, entre otros.

Tipología y número de auditorías - 2013/2015



Aplicación de la Política de Seguridad de la Información del Grupo

La complejidad asociada al uso de las nuevas tecnologías, los sistemas de información y el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes, aconsejan la existencia de unas directrices claras y concisas que definan las pautas a seguir en el tratamiento de la información. Por ello, la Dirección General del Grupo ha considerado necesario mejorar su posicionamiento estratégico en materia de seguridad de sus sistemas, a través de la aprobación de una Política de Seguridad de la Información Corporativa.

El objetivo de esta Política es la protección eficiente de la información mediante un enfoque preventivo, detectivo, reactivo y dinámico. Las directrices que contiene la misma, han sido definidas de acuerdo con el estándar UNE-ISO/IEC-27002 que establece un marco de referencia de seguridad reconocido internacionalmente. Este marco de seguridad se apoya en un conjunto de procesos, normas, procedimientos y herramientas de seguridad implantados para la protección de los activos de información.

El Grupo ha implementado como garantía para la continuidad del negocio, un procedimiento para garantizar la recuperación de los procesos críticos en caso de desastre, reduciendo el tiempo de indisponibilidad a niveles aceptables desde el punto de vista de negocio mediante la adecuada combinación de controles de carácter organizativo, tecnológico y procedimental, tanto preventivos como de recuperación.

El ámbito de aplicación de esta Política incluye a todas las oficinas, unidades, áreas, departamentos, empleados y personal subcontratado que accede a los sistemas de información de todas las empresas del Grupo, así como a las empresas externas colaboradoras, y se aplica a todos los sistemas de información independientemente de la tecnología que los soporte.

2.4.2. Supervisión y control externo

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

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

En 2015, no se han recibido sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa reguladora de la libre competencia y prácticas monopolísticas.

3 Modelo de negocio

3.1. Modelo de negocio único y diferenciador

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

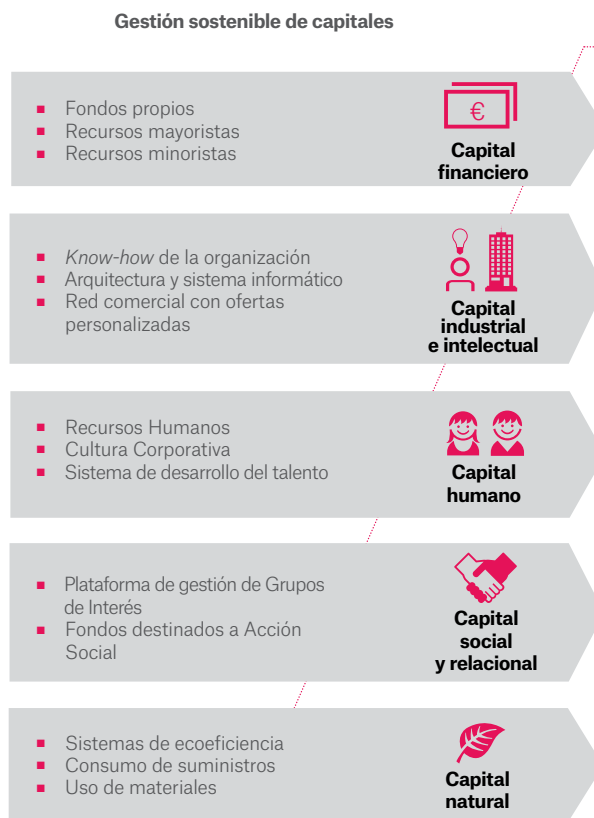
- **Puramente minorista.** El desarrollo de la actividad comercial es la principal fortaleza de la Entidad, centrandose su actividad en la financiación, la gestión del ahorro y los servicios financieros a particulares, familias y empresas.
- **Especialista en PYMEs.** Tradicionalmente el Banco ha apostado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

Modelo de negocio de Banco Popular, según requerimientos del IIRC

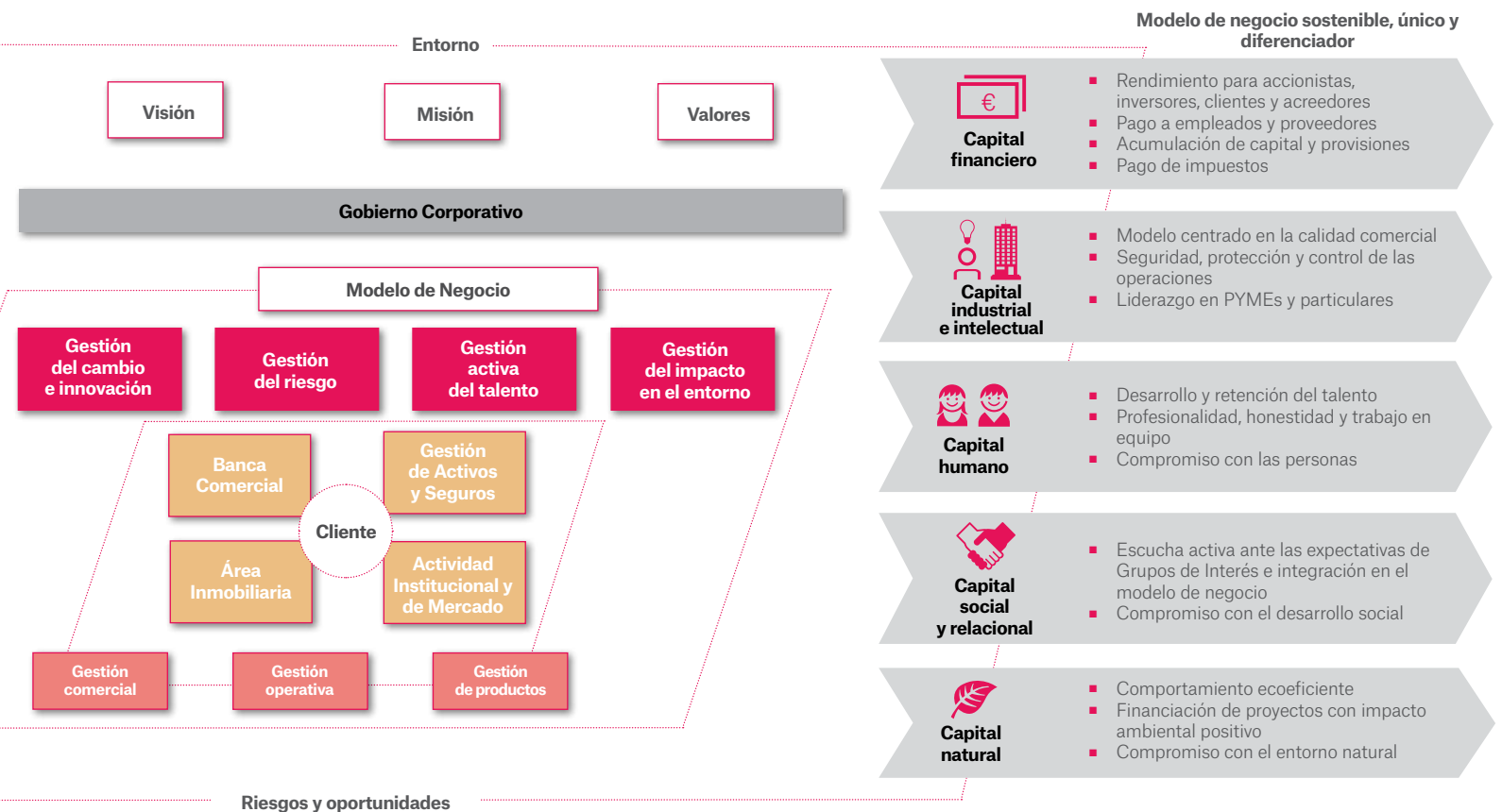
El modelo de negocio de Banco Popular refleja la cultura corporativa de la Entidad, haciendo que sus valores se trasladen desde el Gobierno Corporativo de la organización hasta la operativa diaria y la relación con sus grupos de interés.

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

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



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



3.1.1. Capitales

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

Capitales



Capital financiero

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



Capital industrial e intelectual

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



Capital humano

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



Capital social y relacional

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



Capital natural

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

Gestión del cambio e innovación

Grupo Banco Popular sigue comprometido con las actividades de Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica. Por ello, a lo largo del año 2015, ha realizado inversiones por un total de 148 millones de euros tanto para el desarrollo de proyectos de nueva creación como de proyectos iniciados en años anteriores. Los principales proyectos llevados a cabo en 2015 giran en torno a seis ejes:

- Desarrollo de aplicaciones de gestión
- Modelos de gestión de riesgos
- Nuevo modelo de gestión de infraestructuras
- Integración de nuevos negocios y modelos de gestión
- Mejoras en el conocimiento de los clientes y sistemas de reporte
- Nuevos sistemas informacionales para garantizar el cumplimiento normativo

Entre los proyectos acometidos en 2015 destacan tres proyectos estratégicos que se están desarrollando tanto para mejorar la información sobre los clientes y las operaciones bancarias que realizan, como para mejorar la información y el *reporting* corporativo. Dichos proyectos cumplen con los requisitos para ser reconocidos como un activo intangible y en función de su vida útil estimada se les ha fijado un periodo de amortización de 10 años.

- **Proyecto de Plataforma Cliente.** En 2015 se ha seguido trabajando en la Fase II del proyecto en donde se han integrado los frontales de atención al cliente de los canales no abordados inicialmente, por un nuevo multicanal que ofrezca una visión on-line completa y compartida de la situación del cliente, sus operaciones y gestiones realizadas o en trámite. La inversión realizada en 2015 ha ascendido a 15,1 millones de euros de los que 4,8 son por gastos internos y 10,3 por gastos externos.

3.1.2. Principios de gestión transversal

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

Principios de gestión transversal



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



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



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



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

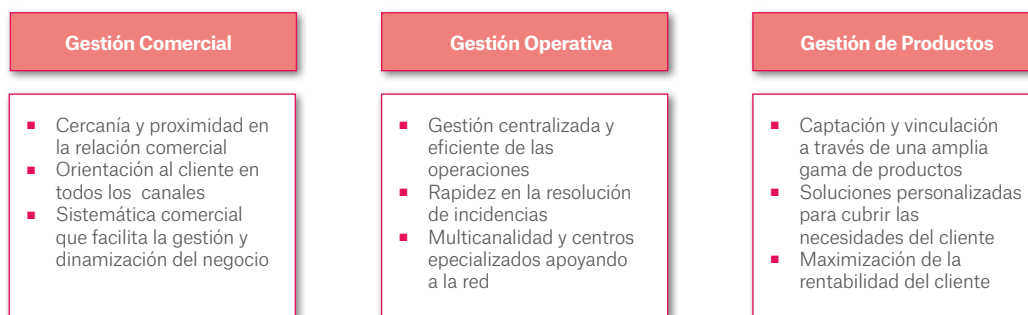
- **Proyecto SICYF.** Trata de adaptar y mejorar los actuales sistemas contables y de información de gestión a los nuevos retos y necesidades de Grupo Banco Popular a través del diseño y el desarrollo de una nueva arquitectura informacional que proporcione información de calidad, fiable, relevante y a tiempo. Esto permitirá garantizar tanto el acierto en la toma de decisiones como la eficiencia y el control en la generación y explotación de la información que es crítica para la Entidad. Esta nueva arquitectura engloba la implementación de nuevos desarrollos que modifican todos los procesos y aplicativos del Banco, de forma que el funcionamiento global de la actividad de la Entidad se ve seriamente modificado. La inversión realizada en 2015 ha ascendido a 8,7 millones de euros, de los que 2,3 son por gastos internos y 6,4 por gastos externos.
- **Proyecto MIR.** El proyecto MIR (Modelo de Información Regulatorio) tiene como objetivo la renovación tecnológica del modelo de *reporting* regulatorio de acuerdo a las directrices corporativas del Grupo y acorde a los principios marcados por las normativas regulatorias, así como la automatización e integración de los sistemas de generación de reportes requeridos por las nuevas normativas CIRBE, COREP, FINREP y *Asset Encumbrance*. La inversión realizada en 2015 ha ascendido a 10,4 millones de euros, de los que 1,5 son por gastos internos y 8,9 por gastos externos.



3.1.3. Principios de gestión específicos

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

Principios de gestión específicos



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

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

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

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

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

3.1.4. Actividad por líneas de negocio

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

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

Como puede observarse en la siguiente tabla, con respecto a 2014, se mantienen los pesos de las líneas en cuanto a la estructura de activo, no siendo así en relación al resultado aportado por las distintas áreas.

Segmentación por áreas de negocio (datos en %) – 2014/2015

	Banca Comercial		Gestión de Activos y Seguros		Área Inmobiliaria		Institucional y de Mercados	
	Peso 2015	Peso 2014	Peso 2015	Peso 2014	Peso 2015	Peso 2014	Peso 2015	Peso 2014
Margen de intereses	107,3	109,3	1,9	1,8	(17,4)	(16,1)	8,3	5,0
Margen bruto	91,6	82,1	2,0	3,1	(14,6)	(9,7)	20,9	24,6
Margen de explotación antes de provisiones	113,2	85,7	2,5	4,6	(41,6)	(23,8)	25,9	33,5
Resultado de la actividad de explotación (*)	190,3	23,5	17,0	25,2	(239,6)	(139,9)	132,3	191,2
Resultado antes de impuestos	548,8	153,9	44,4	23,0	(841,0)	(241,9)	347,8	164,9
Total Activo	62,3	60,6	1,1	0,9	7,6	6,6	29,0	31,9

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

Banca Comercial representa el 62,3% del Total Activo y aporta el 548,8% del Resultado antes de impuestos, reflejo del perfil de banco comercial, centrado casi exclusivamente en la actividad bancaria típica. La segunda área en importancia es la Institucional y de Mercados tanto en peso relativo respecto al Total Activo, 29,0%, como por lo que respecta a la aportación al resultado, que este año ha tenido un peso del 347,8%.

Por su parte, el Área Inmobiliaria tiene una aportación negativa del 841,0% al resultado del Grupo, debido a que en este segmento se localizan las provisiones por deterioro de inmuebles. El segmento menos significativo en términos absolutos desde el punto de vista del activo total, con el 1,1%, es el de Gestión de Activos y Seguros que, sin embargo, ha registrado resultados positivos en el ejercicio que equivalen al 44,4% del Resultado consolidado antes de impuestos.



3.2. Creación de valor compartido

3.2.1. Aportación de valor a través del desarrollo del negocio

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

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

Valor económico generado, distribuido y retenido (miles de euros) – 2013/2015 ⁽¹⁾

	2015	2014	2013
Valor Económico Generado (VEG)			
Margen Bruto	3.430.911	3.876.033	3.551.251
Resultado baja de activos	127.875	498.039	947.092
Ganancias activos no corrientes	(88.498)	(51.987)	14.928
Total	3.470.288	4.322.085	4.513.271
Valor Económico Distribuido (VED)			
Empleados: gastos de personal	935.833	946.235	946.661
Proveedores: gastos generales de administración	518.656	645.812	518.477
Administraciones Públicas: impuestos de sociedades y tributos	70.283	271.425	213.772
Accionistas: dividendos ⁽²⁾	160.606	150.765	0
Sociedad	13.330	8.505	5.489
Total	1.698.708	2.022.742	1.684.399
Valor Económico Retenido (VER)			
VER = VEG - VED	1.771.580	2.299.343	2.828.872
Provisiones y amortizaciones	1.614.664	2.078.279	2.436.153
Total	156.916	221.064	392.719

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

(2) Se ha modificado el cálculo de este indicador ajustándose a los requerimientos GRI. Este dato considera los importes totales (incluyendo importe en efectivo y en acciones) en base al momento de pago.

Consciente del impacto directo de su actividad, Banco Popular ha apostado por el desarrollo de los sistemas productivos de aquellas economías en las que está presente a través de la financiación de su tejido empresarial. En este sentido, la Entidad considera que el futuro de la recuperación económica en España pasa, en una gran parte, por la financiación de PYMEs, autónomos y emprendedores. Por ello, el apoyo a los mismos continuará siendo en 2016 una de las prioridades del modelo de negocio de Banco Popular. Para ampliar información respecto a estas actuaciones puede consultarse el Anexo 1. Dimensión económica del presente Informe.

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

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

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

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

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

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

Estructura del Plan Director de Responsabilidad Corporativa *Horizonte 2020*



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

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

Grupo Banco Popular lo conforman por tanto Banco Popular, sus entidades filiales y sus grupos de interés. En este sentido, la Entidad considera que para aportar valor a estos colectivos, la gestión de los mismos debe seguir una serie de directrices que se detallan a continuación:

- **Ser proactiva.** Lo que ayuda a generar una ventaja competitiva para Popular y al mismo tiempo le permite diferenciarse de la competencia mejorando la relación con los grupos de interés.
- **Tener un alcance global.** Bajo el marco de actuación del Plan Director de RC *Horizonte 2020*, se han marcado las pautas para incorporar a todas las partes involucradas en la gestión de los grupos de interés.
- **Estar sustentada en un seguimiento y control de actividades.** Popular dispone de un sistema de reporting (*Sistema de Información de RC*) que incluye las principales variables de gestión de los grupos de interés existentes donde el Banco mantenga su actividad.

Identificación de los grupos de interés



Todos estos grupos de interés, son considerados parte integrante de la Entidad, ya que influyen en el desarrollo de la actividad bancaria y son piezas relevantes de la estructura del Grupo. Por un lado, expresan expectativas y exigen compromisos orientados a alcanzar el desarrollo sostenible de la actividad del Banco y su beneficio propio. Por otro, el Banco procura incorporar dichas expectativas en la estrategia de negocio de la Entidad con el fin de consolidar una relación sostenible y duradera con todos ellos.

En este sentido, se han establecido una serie de actuaciones para incrementar la aportación de valor a través de la gestión de los grupos de interés que se detallan a continuación:

- Reforzar las relaciones con los grupos de interés
- Seguir una hoja de ruta que permita centrar los recursos en afianzar aquellas relaciones más interesantes para el negocio del Grupo
- Medir las relaciones y los impactos que el Banco tiene con cada uno de ellos

Durante 2015, Banco Popular ha llevado a cabo un proceso de revisión de la identificación, segmentación y priorización de sus grupos de interés. En base a las características específicas de cada colectivo, se han fijado diversos objetivos y se han definido las diferentes actuaciones a desarrollar para dar respuesta a las demandas de cada uno de ellos.

Grupos de interés: objetivos, principales actuaciones y comunicación

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

Principales actuaciones	Comunicación	
	Periódica	Permanente
<ul style="list-style-type: none"> Conferencias financieras, encuentros y reuniones con accionistas, inversores y analistas Planes Impulso Proyectos Impulso 	<ul style="list-style-type: none"> Junta General de Accionistas Road show Informe del accionista Informes anuales y trimestrales Reuniones con inversores 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina del accionista Página web
<ul style="list-style-type: none"> Modelo de calidad comercial Popular Óptima Tenemos un Plan 	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad web Atención a través de Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Red de oficinas Servicio de atención al cliente Página web
<ul style="list-style-type: none"> Plan autónomos Líneas de financiación preferente para empresas: ICO, ICEX, BEI, FEI Encuentros con empresarios y participación en foros 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración con Bancos Internacionales de Desarrollo: Banco Asiático, BERD, CFI (Banco Mundial) 	
<ul style="list-style-type: none"> Código de Conducta de Empleados Acciones vinculadas al Plan de Igualdad Programa Impulsando Talento Programa Ejerce Programa de Desarrollo de Directivos 	<ul style="list-style-type: none"> Portal de Formación Portal del Empleado Guía de beneficios sociales Programa de Voluntariado Corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> Convenciones especiales e-Boletín + Informados
<ul style="list-style-type: none"> Intranet Portal del Empleado Buzón de sugerencias y del empleado Portal de Voluntariado Corporativo con tu ayuda 		
<ul style="list-style-type: none"> Club del Popular Guía de beneficios sociales Programa de Voluntariado Corporativo con tu ayuda 		<ul style="list-style-type: none"> Intranet Portal del Empleado Buzón de sugerencias y del empleado Portal de Voluntariado Corporativo con tu ayuda Club del Popular
<ul style="list-style-type: none"> Código de Conducta de Proveedores Sistema de Homologación de Proveedores Modelo de Gestión de Compras 	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción
<ul style="list-style-type: none"> Fichas de evaluación Foros 		
<ul style="list-style-type: none"> Presentaciones de resultados financieros Reuniones específicas con analistas 	<ul style="list-style-type: none"> Road shows nacionales e internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones específicas Road Show Informes trimestrales Cuestionarios
<ul style="list-style-type: none"> Página web 		
<ul style="list-style-type: none"> Respuesta continua a diversos cuestionarios de sostenibilidad Conference calls con diferentes analistas 	<ul style="list-style-type: none"> FTSE4Good - Ibex35, Euronext Vigeo Eurozone 120, Euronext Vigeo Europe 120, Ethibel Pioneer y Ethibel Excellence Firmante del Carbon Disclosure Project (CDP) 	
<ul style="list-style-type: none"> Análisis de propuestas normativas y evaluación del impacto para definir planes de actuación Control del cumplimiento normativo y participación en proyectos transversales: EMIR, Dodd Frank, FATCA y Volcker Rule 	<ul style="list-style-type: none"> Código de Buenas Prácticas Fiscales Participación en consultas públicas, grupos de trabajo y conferencias: FSB, BIS, Comisión Europea, ECB, EBA, ESMA, EIOPA, reguladores nacionales y locales 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones informativas Participación en grupos de trabajo
<ul style="list-style-type: none"> Comunicados específicos 		
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de ruedas de prensa y reuniones con Medios Publicación de artículos y tribunas Encuentros con el Presidente/CEO y entrevistas con directivos del Banco 	<ul style="list-style-type: none"> Presencia en las principales redes sociales: Twitter y Facebook Blog corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> Notas de prensa Entrevistas y encuentros con periodistas
<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales Blog corporativo Página web 		
<ul style="list-style-type: none"> Valor económico generado: 3.470 millones de euros 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo financiero a sectores económicos clave 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas y encuentros con entidades del tercer sector Informes anuales
<ul style="list-style-type: none"> Portal de Voluntariado Corporativo con tu ayuda Buzón de RC Página web 		
<ul style="list-style-type: none"> Microcréditos para personas emprendedoras sin recursos Construcción y equipamientos de centros sanitarios y formativos 	<ul style="list-style-type: none"> Ayudas para la formación y capacitación profesional Promoción socioeducativa de la mujer 	
<ul style="list-style-type: none"> 13,3 millones de euros destinados a inversión social 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a programas de trabajo a favor de la discapacidad con entidades expertas del tercer sector 	
<ul style="list-style-type: none"> Política medioambiental Plan de Ecoeficiencia 2014 - 2020 	<ul style="list-style-type: none"> Compensación de emisiones de CO₂ 	
<ul style="list-style-type: none"> SpainSIF Asociación Española de Banca Emisores Españoles Fundación de Estudios de Economía Aplicada 	<ul style="list-style-type: none"> Asociación Española de Calidad AENOR Fundación RefereMte Observatorio de INVERCO AERCE 	
<ul style="list-style-type: none"> Pacto Mundial 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades especializadas del tercer sector 	
<ul style="list-style-type: none"> Programa de Voluntariado Corporativo con tu ayuda 		

Compromiso en la gestión de expectativas

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

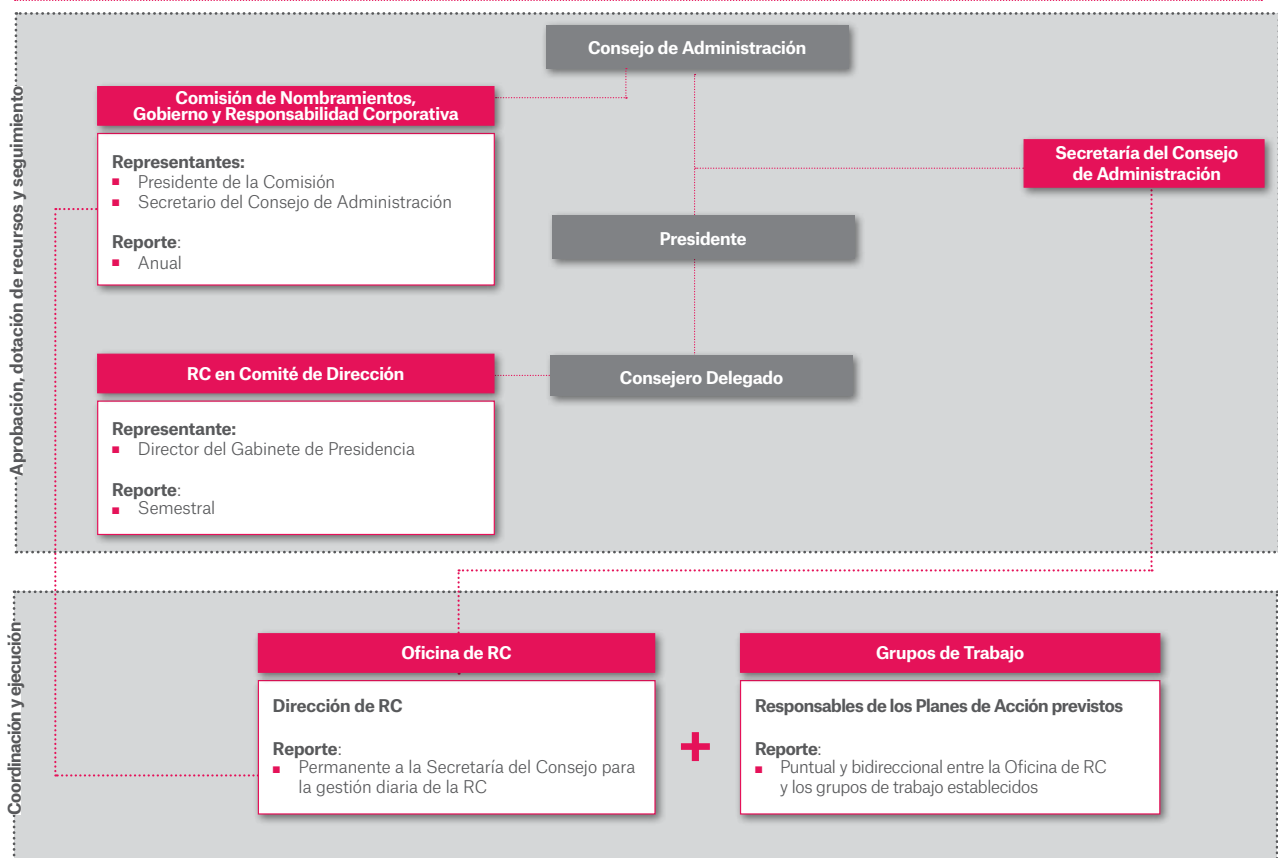
La Oficina de Responsabilidad Corporativa, que depende directamente de la Secretaría del Consejo de Administración, se encarga de definir la estrategia en esta materia y dinamizar su implantación como un elemento transversal a toda la organización. En este sentido, cabe destacar la labor desarrollada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

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

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

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

Estructura organizativa de Responsabilidad Corporativa



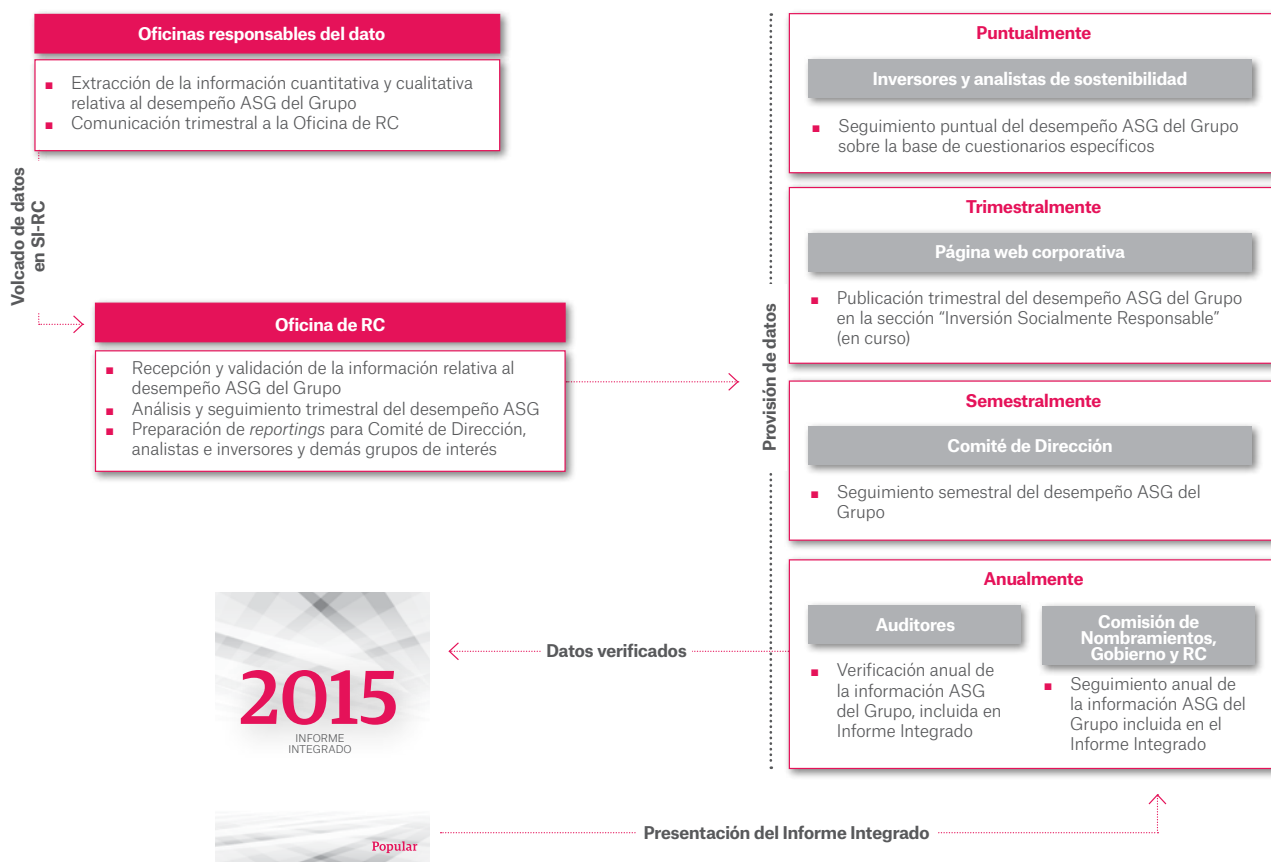
Además la Oficina de Responsabilidad Corporativa, en su objetivo de mejorar la gestión de su actividad, cuenta con el Sistema de Información de RC *SI-RC*, una plataforma on-line cuya finalidad es optimizar los procesos de captura y análisis de datos sea cual sea la fuente de origen. De este modo, se centraliza toda la información relativa al desempeño económico, social, ambiental y de gobierno corporativo del Grupo, lo que facilita la medición y el seguimiento regular de los avances alcanzados respecto a los indicadores claves de desempeño definidos.

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

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

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

Sistema de Información de Responsabilidad Corporativa *SI-RC*



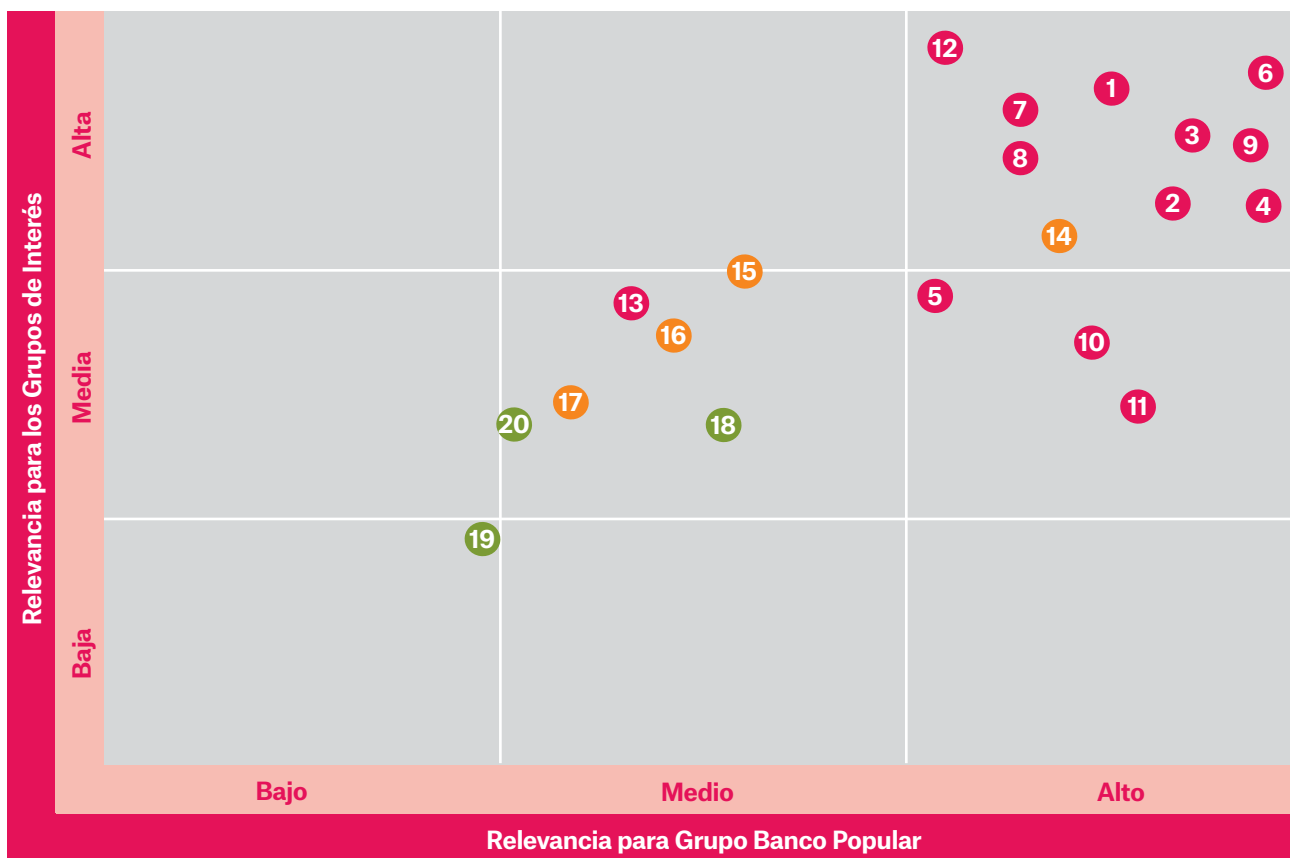
4 Líneas estratégicas y desempeño

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

4.1. Análisis de Materialidad

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

Matriz de materialidad de Banco Popular - 2015



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

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

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

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

Aspectos materiales distribuidos por ámbito de actuación

Ámbito económico

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

Ámbito social

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

Ámbito medioambiental

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

4.2. Modelo de gestión del riesgo

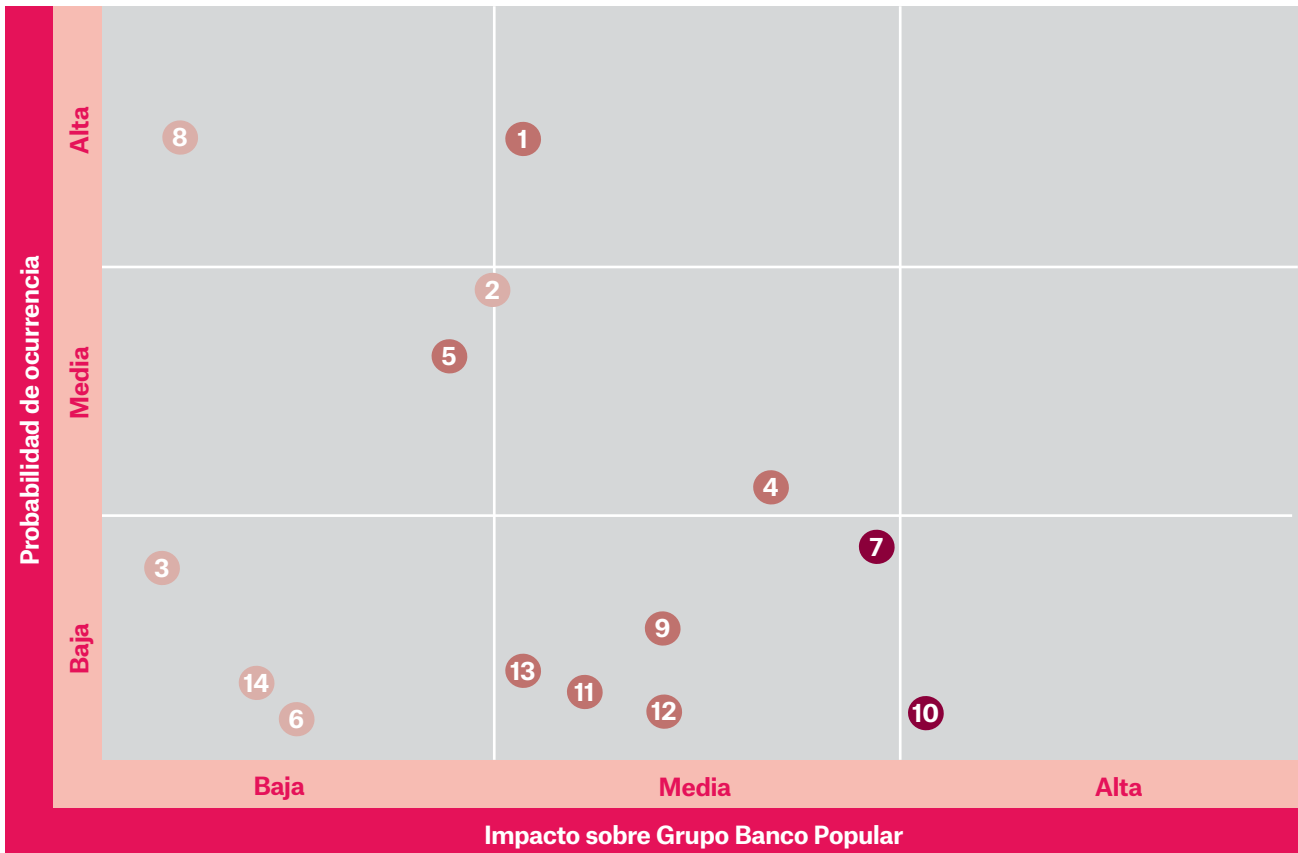
El modelo de gestión del riesgo de Banco Popular identifica un conjunto de riesgos que superan la concepción de los estrictamente financieros, incluyendo también riesgos que impactan a nivel corporativo. De este modo, los riesgos exclusivamente implícitos de la actividad bancaria se recogen en detalle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

Mapa de riesgos

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

Se trata de un proceso de identificación en constante revisión, con un horizonte temporal en el corto y medio plazo que se actualiza anualmente, con el fin de prevenir nuevos riesgos y adecuar la capacidad de respuesta del Banco ante eventuales cambios del entorno. De este modo, teniendo en cuenta tanto las circunstancias del entorno como la situación de la Entidad, la revisión realizada en 2015 ha dado como resultado la identificación de un total de 14 riesgos potenciales, ninguno de ellos de carácter grave.

Mapa de riesgos de Banco Popular - 2015



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

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

Cada uno de los riesgos potenciales identificados están, a su vez, relacionados con determinados capitales. Con el fin de gestionarlos, Banco Popular despliega una serie de acciones que se detallan en las tablas de las páginas 64 y 65.

Riesgos corporativos distribuidos por procedencia y nivel de gravedad

Origen externo

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

Origen interno

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

● Grave ● Asumible ● Aceptable ● Reducido

Respuesta de Banco Popular a los riesgos identificados

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

Respuesta de Banco Popular a los riesgos identificados

Riesgo Identificado	Descripción	Respuesta del grupo	Capitales relacionados	
10	Decisiones estratégicas y de inversión	<ul style="list-style-type: none"> Consecuencias derivadas de la toma de decisiones que afecten negativamente al posicionamiento del Banco 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos internos de seguimiento y control relativos a la materialización de los riesgos de la toma de decisiones estratégicas y planes de contingencia asociados 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital industrial e intelectual Capital humano
11	Riesgos financieros	<ul style="list-style-type: none"> Pérdidas derivadas de una gestión inadecuada de los riesgos financieros: crédito, exterior, estructural de balance, de mercado, de liquidez y regulatorio 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos internos de gestión y control relativos a la materialización de este riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital industrial e intelectual Capital humano
12	Riesgos operacionales	<ul style="list-style-type: none"> Pérdidas derivadas de la inadecuación o fallos de procesos, personal y sistemas internos o causadas por acontecimientos externos 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Plan de Continuidad de Negocio</i> Medidas de colaboración interbancaria para la prevención del fraude Procedimientos internos de gestión y control relativos a la materialización de este riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital industrial e intelectual Capital humano Capital natural
13	Riesgos reputacionales	<ul style="list-style-type: none"> Impacto negativo en la reputación de la Entidad por incumplimiento de normativa, códigos de conducta y estándares de buenas prácticas Pérdidas derivadas del desarrollo de una acción, ocurrencia de un evento o impacto de la actuación de los grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos internos de gestión y control relativos a la materialización de este riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> Capital financiero Capital industrial e intelectual Capital humano Capital social y relacional Capital natural
14	Cambios en el desempeño profesional	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta inadecuada ante nuevas demandas de los grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del capital humano Atracción y vinculación del talento 	<ul style="list-style-type: none"> Capital industrial e intelectual Capital humano Capital social y relacional

4.3. Nuestra estrategia de negocio

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

Identificación de las principales líneas estratégicas

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

1

Primar el Buen Gobierno y el cumplimiento normativo

Acciones

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

Capitales relacionados

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

Grupos de interés

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

Materialidad

- 1 Cultura y Gobierno Corporativo
- 2 Cumplimiento y control

Riesgos relacionados

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

Indicadores clave de desempeño

- Número de Consejeros: 14
- Consejeros Independientes: 36%
- Mujeres en Consejo de Administración: 21%
- Sucursales auditadas: 54%

Durante 2015, Banco Popular ha continuado con su afán de adecuación constante a los mejores estándares de buen gobierno y ha mantenido el cumplimiento del 97% de las recomendaciones del Nuevo Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas. Así, ha reducido a 14 los miembros del Consejo de Administración, siendo el 79% Consejeros externos -que se dividen en 6 Consejeros dominicales y 5 Consejeros independientes- y el 21% Consejeros ejecutivos. Del mismo modo, el número de mujeres en el Consejo de Administración ha aumentado hasta alcanzar el 21% de representación.

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

Banco Popular, en su adaptación a las recomendaciones y principios del Nuevo Código de Buen Gobierno, ha procedido a modificar la denominación de su Comisión de Nombramientos. En 2015 ha pasado a llamarse Comisión de Nombramientos, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Si bien esta Comisión ya tenía la competencia para proponer la fijación de la estrategia de Responsabilidad Corporativa y para llevar a cabo la verificación de su cumplimiento, con esta modificación se ajusta al principio 23 del Nuevo Código de Buen Gobierno en el que se recomienda la identificación y atribución de estas funciones a una comisión especializada con el objetivo de impulsar una gestión de estos asuntos de un modo más intenso y comprometido.

Igualmente, en línea con estas recomendaciones, se ha adecuado la Política de Responsabilidad Corporativa a las buenas prácticas de gobierno corporativo. El objetivo principal de esta Política es la creación de valor compartido atendiendo a las expectativas de los diferentes grupos de interés y gestionando los riesgos y oportunidades del entorno.

Desde 2012, Banco Popular dispone de un programa global de Conducta Corporativa para establecer el diagnóstico de riesgos en la materia, junto con el establecimiento de medidas y controles para la validación de su cumplimiento. Este programa, recogido en el *Código de Conducta de Empleados*, establece los principios, normas generales y pautas de actuación, así como su aplicación práctica. El Canal de Denuncias, un sistema a través del cual se pueden poner en conocimiento de manera confidencial las infracciones del *Código de Conducta*, no ha recibido denuncias durante 2015.

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

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

Así, el beneficio neto de Popular en 2015 fue de 350 millones de euros, un 6,1% más que en el ejercicio anterior. En el último trimestre del año, para cubrir un posible riesgo legal derivado de la potencial eliminación de las cláusulas suelo con efectos retroactivos hasta mayo de 2013, el banco ha considerado prudente dotar, de manera extraordinaria, provisiones por importe de 350 millones de euros, por lo que el beneficio asciende a 105 millones de euros.

En relación con la cuenta de resultados, el margen de intereses se sitúa en 2.251 millones de euros, un 3,4% menos que en 2014. En comparación con el resto de bancos españoles y a pesar de la elevada competencia y de la complejidad del entorno, el margen de intereses de Popular, es el que tiene un mayor peso de los ingresos procedentes de banca minorista.

Por su parte, el ROF, con 517 millones de euros, desciende un 37% respecto a 2014. Debido fundamentalmente a ese descenso, el margen bruto se sitúa en 3.431 millones de euros, un 11,5% menos que en el año pasado. Esta menor contribución del ROF a la cuenta de resultados se ha compensado de dos formas; por una parte, con los ingresos procedentes de la actividad puramente bancaria. Por otro lado, la gestión eficiente de los costes, uno de los ejes sobre los que gira la estrategia del banco. De esta forma, el margen de explotación se ha situado en 1.689 millones de euros, un 15,7% menos que en 2014. Este último margen de la cuenta de resultados ha aumentado un 8,4% si no se tienen en cuenta los resultados por operaciones financieras y los extraordinarios.

En relación a la evolución comercial, el crédito nuevo asciende a 23.411 millones de euros, lo que representa un incremento del 7,2% respecto al ejercicio anterior. En este sentido, cabe destacar el crédito a PYMEs y autónomos que aumenta un 13% y el de particulares un 0,4%. El banco mejora 21 p.b. su cuota de mercado en créditos, hasta alcanzar el 7,64% y 29 p.b. en depósitos, hasta el 6%.

En 2015, el banco ha aumentado un 59% las cuentas de crédito, un 9% el descuento comercial, un 32% el *factoring* y un 17% el *confirming*. Asimismo, el *leasing* ha aumentado un 39% y cabe destacar también que desde la entrada en vigor el pasado mes de octubre de *"Tenemos un Plan"*, Popular ha aumentado sus clientes vinculados en más de 142.000.

La ratio de mora desciende por octavo trimestre consecutivo y se sitúa en el 12,86%, 92 p.b. menos que en el año anterior. Las entradas brutas en mora presentan una tendencia decreciente a lo largo del año y se reducen un 33,38% respecto al mismo periodo del año anterior.

Finalmente, a cierre de 2015, la ratio CET1 de Popular se sitúa en el 13,11%, muy por encima, de los requerimientos regulatorios SREP del 10,25%. La ratio CET1 *fully loaded* se sitúa en el 10,86% y la ratio de apalancamiento *fully loaded* alcanza el 6,07%. La ratio LTD ha disminuido 64,7 puntos porcentuales desde 2008 y se sitúa muy cerca del objetivo del 100%, concretamente en el 109%. En este sentido, Popular ha alcanzado esta ratio de capital por sus propios medios, con un modelo de negocio vinculado principalmente a las empresas, sin recibir ayudas públicas y sin traspasar activos inmobiliarios a la Sareb.

2

Potenciar la fortaleza financiera

Acciones

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

Capitales relacionados

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

Grupos de interés

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

Materialidad

- 3 Fortaleza financiera
- 4 Gestión del riesgo

Riesgos relacionados

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

Indicadores clave de desempeño

- Activos totales gestionados: 179.431.235 miles de euros
- Resultados antes de impuestos: 114.184 miles de euros
- Resultados antes de provisiones: 1.689.471 miles de euros
- Margen bruto: 3.430.911 miles de euros
- RORWA: 0,13%

3

Ser un banco de clientes**Acciones**

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

Capitales relacionados

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

Grupos de interés

- Clientes
- Empleados

Materialidad

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

Riesgos relacionados

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

Indicadores clave de desempeño

- Cuota de mercado de crédito: 7,6%
- Créditos a la clientela: 107.085.210 miles de euros
- Inversión en I+D+i: 148 millones de euros
- Índice de calidad percibida: 8
- Índice de calidad objetiva: 7
- Clientes de banca multicanal: 68%

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

El Grupo pone a disposición de sus 4,8 millones de clientes a más de 15.000 empleados que prestan sus servicios a través de las 2.124 sucursales que tiene el Grupo y del servicio de banca multicanal de manera ininterrumpida las 24 horas al día durante todo el año.

Desde Octubre de 2015, Popular ha puesto al servicio de sus clientes particulares una oferta denominada *Tenemos un Plan* dirigida a la captación y vinculación de personas físicas y autónomos. En su búsqueda por ofrecer un servicio personalizado se han creado distintas ofertas específicas en función del segmento de pertenencia de los particulares atendiendo, entre otros criterios, al volumen de recursos del que dispongan, su edad o necesidades de financiación. Todos los clientes incluidos en cada una de estas ofertas podrán beneficiarse además de ventajas financieras y no financieras entre las que se ofrecen servicios gratuitos o en condiciones preferentes, descuentos en la adquisición de los productos y servicios más necesarios o incluso se exime al cliente del pago de algunas de las comisiones asociadas a los productos y servicios financieros más habituales. Con esta nueva oferta comercial, Popular busca trasladar al colectivo de particulares la especialización y el liderazgo que actualmente ejerce en el sector de las PYMES.

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

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

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

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

- Más de 1 millón de PYMEs y autónomos son clientes
- Casi 32.000 millones de euros de financiación destinada a PYMEs y autónomos en España
- Más de 367 millones de euros concedidos a PYMEs y autónomos a través de microfinanciación en forma de créditos, préstamos, leasing y renting
- Elevada especialización de los profesionales, con un Centro de Empresa en cada Dirección Regional -39 en total- y 817 gestores en sucursales

La Entidad cuenta con un capital humano y una estructura organizativa preparados para satisfacer las necesidades de sus clientes. De este modo, dispone de un modelo de distribución destacado: los Centros de Empresa. La finalidad es facilitar el acceso de nuevas empresas al Banco, a través de 189 gestores con un perfil altamente cualificado y cuyo único fin es la atención de potenciales clientes PYMEs y autónomos.

Los sectores agroalimentario y agropecuario mantienen una fuerte relevancia para Banco Popular en 2015. En este sentido, se ha conservado la estructura que da apoyo a estos segmentos a través de la figura de Directores de Negocio Agroalimentario, en cada una de las 8 Direcciones Territoriales, cuya función es la captación y vinculación de clientes de este sector. Su trabajo se ve apoyado por 679 "gestores agro" distribuidos en las 650 sucursales especializadas en negocio agroalimentario. En 2015, Popular firmó un acuerdo con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) por virtud del cual se creó una línea de financiación específica destinada a este sector y dotada de 50 millones de euros con los que ya se han firmado 519 proyectos en todo el territorio nacional.

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

Cabe destacar que en 2015, Banco Popular ha puesto a disposición de sus clientes, una línea de microcréditos dirigida a promover el emprendimiento y autoempleo entre colectivos en riesgo de exclusión. Su finalidad es la de promover la bancarización de colectivos con dificultades de acceso al crédito como vía para lograr su integración socioeconómica.

Finalmente, con la colaboración de Cadena Ser y El País, Popular ha organizado la primera edición de premios *Somos Empresa* cuya finalidad es reconocer la capacidad de los emprendedores españoles, crear valor y generar empleo. Estos premios se han otorgado atendiendo a varias categorías: *Somos Innovadores*, *Somos Internacionales*, *Somos Conciliadores*, *Somos Sostenibles*, *Somos Futuro* y *PYME 2015: Somos Inspiradores*.

4

Seguir siendo el banco de referencia para PYMEs y autónomos

Acciones

- Servicio especializado en PYMEs y autónomos
- Apoyo a la internacionalización de las empresas
- Impulso de acuerdos para el apoyo de PYMEs y autónomos
- Fomento de la relación comercial con colectivos profesionales
- Apoyo a emprendedores

Capitales relacionados

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

Grupos de interés

- Clientes
- Sociedad

Materialidad

- 9 Estrategia comercial de PYMEs y autónomos

Riesgos relacionados

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

Indicadores clave de desempeño

- PYMEs y autónomos clientes: 1.038.000
- Cuota de crédito de empresas: 12,18%
- Financiación para PYMEs y autónomos: 31.947 millones de euros
- Microfinanciación para PYMEs y autónomos: 367 millones de euros

5

Potenciar el negocio con clientes particulares y familias

Acciones

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

Capitales relacionados

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

Grupos de interés

- Clientes
- Sociedad

Materialidad

- 10 Estrategia comercial de particulares

Riesgos relacionados

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

Indicadores clave de desempeño

- Clientes particulares: 4.207.681
- Clientes Óptima: 103.934
- Clientes Banca Privada: 6.873

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

Aun teniendo en cuenta la bajada de tipos en depósitos minoristas del último año, el Banco se ha consolidado como uno de los principales canalizadores del ahorro de los particulares. La captación de pasivo minorista se mantiene como una de sus prioridades en la gestión. Por ese motivo, el Banco ha suscrito 161 acuerdos a nivel nacional con diversas agrupaciones de particulares y profesionales, a los que se ofrecen condiciones especiales, principalmente en productos de ahorro, y que han supuesto un volumen de negocio superior a los 15.000 millones de euros.

Durante 2015, ha desplegado un conjunto de actuaciones para reforzar su base de clientes particulares entre las que destacan las siguientes:

- Mayor vinculación de los clientes particulares, con el objetivo de que Banco Popular sea su banco de referencia. La vinculación se considera en el Grupo como una condición asociada al concepto de cliente, a la que debe aspirarse y, una vez conseguida, mantenerse y consolidarse. Esta actuación se ha visto reforzada en 2015 con la comercialización de la oferta *Tenemos un Plan*.
- Impulso de clientes Óptima, un área dirigida a particulares cuyo patrimonio se encuentra entre los 150.000 y 750.000 euros, con el fin de posicionar a Banco Popular como su Entidad de referencia. Este segmento dispone de marca propia, una oferta comercial específica adecuada a su perfil, así como un espacio específico en las sucursales y una web diferenciada. Para administrar de manera eficiente su patrimonio, cuenta también con el asesoramiento profesional de un gestor personal experto en grandes patrimonios.
- Popular, a través del concurso que convocó la Seguridad Social en 2015, ha sido la Entidad elegida para efectuar el pago de las pensiones en España. De este modo, se refleja la confianza que el organismo público ha depositado en la calidad y gestión del servicio que ofrece el Grupo. Mediante esta concesión, se conseguirá obtener una mayor vinculación de estos clientes que durante los próximos tres años podrán optar no solo al cobro de sus pensiones sino también al conjunto de ofertas que Popular ofrece al segmento de particulares.

Por último, a través de Popular Banca Privada, casi 7.000 clientes con altos patrimonios cuentan con una amplia gama de productos y servicios, así como un equipo de asesores expertos, que les permiten optimizar la rentabilidad de sus inversiones. Además, la Entidad pone a su disposición una red de 32 sucursales ubicadas en las principales ciudades españolas, a través de las que presta sus servicios, tanto a clientes procedentes de la Red del Grupo como a clientes directos.

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

En ese sentido, destaca la consolidación de la alianza estratégica que ha llevado a cabo con el grupo financiero mexicano Ve Por más (BX+). Esta alianza culminó en 2014 con la adquisición del 24,9% del grupo financiero mexicano, la entrada en el Consejo de Administración de Banco Popular de Antonio del Valle y el compromiso de apertura de 50 sucursales en México durante los ejercicios 2015 y 2016.

Además, como consecuencia del objetivo marcado para mantener su presencia internacional, el Grupo cuenta con 14 oficinas de representación, 3 despachos de colaboración y 188 sucursales repartidos en 16 países.

En 2015, Popular Payments ha firmado un acuerdo estratégico con la compañía china UnionPay International que permitirá a sus clientes aceptar pagos en sus TPV con las tarjetas del emisor asiático. A través de esta alianza, los comercios de la red de Popular Payments, *joint venture* de Banco Popular y Evo Payments International especializada en soluciones de pago físico y digital, podrán realizar transacciones con tarjetas de UnionPay, utilizadas en su mayoría por turistas orientales y por titulares extranjeros residentes en España.

Adicionalmente, en diciembre de 2015, Grupo Banco Popular ha acordado la venta a EVO Payments International de su participación del 50% en UniversalPay, Entidad de Pago, S.L. En dicha sociedad, Popular mantenía la participación del 50% que se ha acordado vender mientras que Evo Payments International ya poseía el otro 50% y el control de la sociedad. Por virtud de este acuerdo, la sociedad UniversalPay ha dejado de pertenecer al Grupo pasando a estar controlada al 100% por el nuevo comprador.

Finalmente, Banco Popular Portugal y Consulteam, sociedades participadas al 100% por Grupo Banco Popular, han acordado la venta de la unidad de negocio de gestión de activos inmobiliarios y deuda relacionada con el sector inmobiliario a la sociedad Recbus S.A. Con esta operación el Grupo persigue un doble objetivo: por un lado, rentabilizar al máximo la gestión del negocio inmobiliario en Portugal, aprovechando el conocimiento y la experiencia de un socio especializado en optimizar la gestión de activos inmobiliarios, los recobros de incumplimientos y la gestión de activos deteriorados; por otro lado, separar la gestión de este negocio para focalizar a Banco Popular Portugal en la actividad de banca comercial tradicional, orientada a la gestión del ahorro y los servicios financieros a particulares, familias y empresas y, en especial, a PYMEs.

6

Aprovechar las oportunidades de la diversificación y especialización

Acciones

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

Capitales relacionados

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

Grupos de interés

- Accionistas e inversores
- Empleados
- Clientes
- Sociedad

Materialidad

- 11 Diversificación del negocio

Riesgos relacionados

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

Indicadores clave de desempeño

- Sucursales en España: 1.936
- Sucursales en el extranjero: 188
- Oficinas de representación: 14
- Despachos de colaboración: 3
- Países con presencia del Grupo: 16

7

Asegurar el desarrollo responsable de la actividad

Acciones

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

Capitales relacionados

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

Grupos de interés

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

Materialidad

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

Riesgos relacionados

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

Indicadores clave de desempeño

- Valor monetario de los productos con especial beneficio social y ambiental: 2.379 millones de euros
- Sucursales en zonas de baja densidad de población: 26% ⁽¹⁾

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

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

- Fondos de inversión que toman en consideración criterios sociales, ambientales y de buen gobierno: FONEMPORIUM, GAWA MICROFINANCE FUND SCA SICAR, InC INCLUSIÓN GLOBAL FUND SCA SICAR, PBP BIOGEN y PIONEER GLOBAL ECOLOGY. Además, en 2015, Popular ha iniciado la comercialización del nuevo fondo EUROVALOR COMPROMISO ISR, FI cuya cartera está compuesta en su totalidad por fondos de Inversión Socialmente Responsable.
- Medios de pago donde un porcentaje de su consumo se destina a una entidad social: Visa Domund, Visa Aldeas Infantiles, Visa Misiones Salesianas y Visas Alter.
- Seguros con especial beneficio social: Eurorriesgo Plus, Protección de pagos, Creditshield y Ahorro Bonificado Creciente (ABC).
- Financiación de estudios de calidad en condiciones preferentes dirigidas a estudiantes que carecen de los medios necesarios a través del Programa de Créditos a la Excelencia Académica.
- Financiación de proyectos sociales y de infraestructuras energéticas con impacto social y ambiental positivo.

Además, los criterios ISR se aplican también a un 83% de la cartera del fondo de Pensiones de Empleados del Banco. Las inversiones realizadas en la misma, se gestionan conforme a criterios de exclusión y valorativos más exigentes, lo que supone tener en cuenta criterios ASG en la totalidad de la renta fija y variable de la cartera.

Por otro lado, el Grupo entiende la bancarización como parte de su contribución a la inserción socioeconómica de colectivos con dificultad de acceso a los servicios financieros. Por ello, mantiene 507 ⁽¹⁾ sucursales en zonas de baja densidad de población, evitando así los posibles impactos negativos derivados de los cierres de sucursales en estas comunidades.

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

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

(1) Cálculo realizado sobre las sucursales que Popular y Banco Pastor tienen en España y datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) cuyo último censo disponible es a diciembre 2014.

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

Durante 2015, el área de Recursos Humanos ha continuado desarrollando el proyecto "Evolución del Modelo de Gestión de RRHH" cuyo objetivo es realizar una revisión en profundidad de las herramientas y políticas propias del área. La fase de implantación se realizará durante el primer semestre de 2016 y su objetivo es potenciar la aportación del área de Recursos Humanos al negocio mediante la mejor identificación, desarrollo y puesta en práctica del talento de las personas.

Asimismo, cabe destacar que la culminación de la integración de la plantilla de Citibank ha sido llevada a cabo preservando al máximo el capital humano de la entidad. En este sentido, y debido al compromiso con sus empleados, Banco Popular es una de las entidades financieras que no ha llevado a cabo ningún Expediente de Regulación de Empleo desde el comienzo de la crisis financiera.

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

En 2015, Popular ha incluido en el cálculo de la retribución variable de sus empleados, indicadores de sostenibilidad basados en criterios ASG. Estos criterios ponderan un 10% sobre la remuneración variable total de cada trabajador con derecho a percibirla de las entidades Banco Popular, Banco Pastor y Popular Banca Privada.

Finalmente, fruto del progreso interno que se está llevando a cabo en materia de igualdad, Popular ha suscrito un Convenio de Colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad por virtud del cual se compromete a la adopción de medidas para aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y comités de dirección.

Asimismo, la Comunidad de Madrid ha otorgado a Banco Popular una mención de honor del premio Madrid Empresa Flexible en la categoría de Gran Empresa por la implantación de medidas que favorecen la flexibilidad laboral y personal como herramienta de gestión para incrementar su competitividad y retener el talento.

8

Desarrollar y gestionar el capital humano

Acciones

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

Capitales relacionados

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

Grupos de interés

- Empleados

Materialidad

- 14 Gestión del capital humano

Riesgos relacionados

- 14 Cambios en el desempeño profesional

Indicadores clave de desempeño

- Número de empleados: 15.079
- Mujeres en plantilla: 38%
- Mujeres directivas: 19%
- Número de empleados promocionados: 971
- Índice de rotación: 0,36%
- Horas de formación por empleado: 36
- Inversión "Plan Concilia": 2.874 miles de euros

9

Fomentar la creación de valor compartido**Acciones**

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

Capitales relacionados

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

Grupos de interés

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

Materialidad

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

Riesgos relacionados

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

Indicadores clave de desempeño

- Valor económico generado: 3.470 millones de euros
- Valor económico distribuido: 1.698 millones de euros
- Volumen de compras procedente de proveedores homologados bajo criterios ASG: 92%
- Inversión social: 13,3 millones de euros
- Oportunidades de voluntariado: 12
- Voluntarios activos: 201

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

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

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

Además, el Banco es empresa signataria del Pacto Mundial de Naciones Unidas, ratificando así que la actividad desarrollada se realiza conforme a los diez principios establecidos por esta iniciativa. Su actividad se desarrolla de forma ética y respetuosa con los principios establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, no habiéndose producido en 2015 incidentes que hayan supuesto una violación de los mismos. Adicionalmente, en 2015 el Grupo ha participado en diferentes iniciativas de RC, fortaleciendo así su posicionamiento en la materia:

- Presencia en índices de sostenibilidad: FTSE4Good-Ibex35, Euronext Vigeo Eurozone 120, Euronext Vigeo Europe 120, Ethibel Pioneer y Ethibel Excellence.
- Participación en el Carbon Disclosure Project.
- Colaboración con otras organizaciones y asociaciones propias de la actividad económica, destacando entre otras:
 - Asociación Española de Banca
 - Fundación de Estudios de Economía Aplicada
 - Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE)
 - Observatorio de Inverco (Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones)
 - Asociación Española para la Calidad (AECE)
 - Foro Inserta Responsable (Fundación ONCE)
 - Fundación RefereMte

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

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

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

- Minimizar consumos de energía eléctrica, papel y agua.
- Fomentar medidas para reducir las emisiones directas de CO₂.
- Formar en prácticas sostenibles a los empleados de Grupo Banco Popular.
- Potenciar la reutilización y el reciclaje, minimizando la producción de residuos.
- Introducir una dinámica de supervisión y mejora continua de la gestión ambiental.
- Promover la sostenibilidad de los actores de la cadena de valor del Banco.
- Responder positivamente a la normativa y compromisos medioambientales de referencia en el sector.

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

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

- Reducir el consumo de electricidad, papel y agua, así como las emisiones de CO₂ en un 6% hasta 2020.
- Mantener la compensación de las emisiones directas de Banco Popular en España.
- Implementar criterios de sostenibilidad en los procesos de compra.
- Reducir el impacto medioambiental del Banco en otras áreas: gestión de residuos y reciclaje.

Por otro lado, el Grupo muestra su compromiso con el entorno ambiental a través del apoyo de diferentes iniciativas como el CDP, entidad de la que es signataria; "La Hora del Planeta" de WWF, manteniendo su participación anual; y el "Día Mundial del Agua", favoreciendo su difusión entre los empleados. Además en este año, Popular ha obtenido el sello "CALCULO" del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA) al registrar en esta entidad el cálculo de su huella de carbono generada en 2014. Asimismo, el Banco se ha sumado a la iniciativa *1 millón por el clima* impulsada por Fundación ECODES censando una serie de compromisos y acciones con el objetivo de mitigar el impacto que el cambio climático está ejerciendo sobre el planeta.

Finalmente, entre 2014 y 2015 se ha implementado un curso de sensibilización medioambiental dirigido a la totalidad de la plantilla con el fin de que desarrollen su actividad diaria de manera respetuosa con su entorno y causando el menor impacto posible en el mismo.

10

Promover el comportamiento ecoeficiente

Acciones

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

Capitales relacionados

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

Grupos de interés

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

Materialidad

- 18 Gestión medioambiental
- 20 Compromiso con el medio ambiente

Riesgos relacionados

- 6 Cambios en el entorno medioambiental

Indicadores clave de desempeño

- Consumo de electricidad: 20,02 GJ/empleado
- Consumo de agua: 9,34 m³/empleado
- CO₂ emitido: 0,88 Tn/empleado
- Consumo de papel: 0,09 Tn/empleado
- Inversión medioambiental: 13,3 miles de euros

5 Banco Popular de cara al futuro

5.1. Evolución del sistema financiero español

Al igual que en 2015, la actividad bancaria seguirá desarrollándose en un entorno con reducidos tipos de interés, fuertes exigencias regulatorias y la entrada de nuevos competidores. La incertidumbre sobre la intensidad de la recuperación y los riesgos de las previsiones macroeconómicas invitan a las entidades financieras a mantener la cautela, que continuarán fortaleciendo el balance para poder atender los cambios del entorno.

Algunos de los síntomas de mejora apreciados en la economía durante 2014 se han mantenido en 2015, indicando así que la situación económica española se encuentra en proceso de recuperación. Entre ellos, el crecimiento del PIB -que encadena ya diez trimestres consecutivos de crecimiento- la continuidad en el descenso de la tasa de desempleo o la reducción del déficit en aproximadamente 28.000 millones de euros durante los once primeros meses del año. Estos son algunos de los indicadores que muestran la mejora del entorno macroeconómico español. En el ámbito del sistema financiero español, la nueva producción del crédito crece pero no se traslada aún al incremento del saldo, pues por el momento los nuevos créditos no permiten superar a los vencimientos.

Previsiones económicas para España – 2015/2016 (*)

	2015	2016
PIB real	2,1	2,7
Consumo privado	2,5	3,0
Consumo Administraciones Públicas	0,5	1,0
Formación Bruta de Capital Fijo	4,1	5,0
Demanda nacional (contribución al crecimiento)	2,4	3,0
Exportaciones	5,0	5,5
Importaciones	6,5	6,8
Empleo	1,7	2,4
Tasa de paro	25,6	20,4

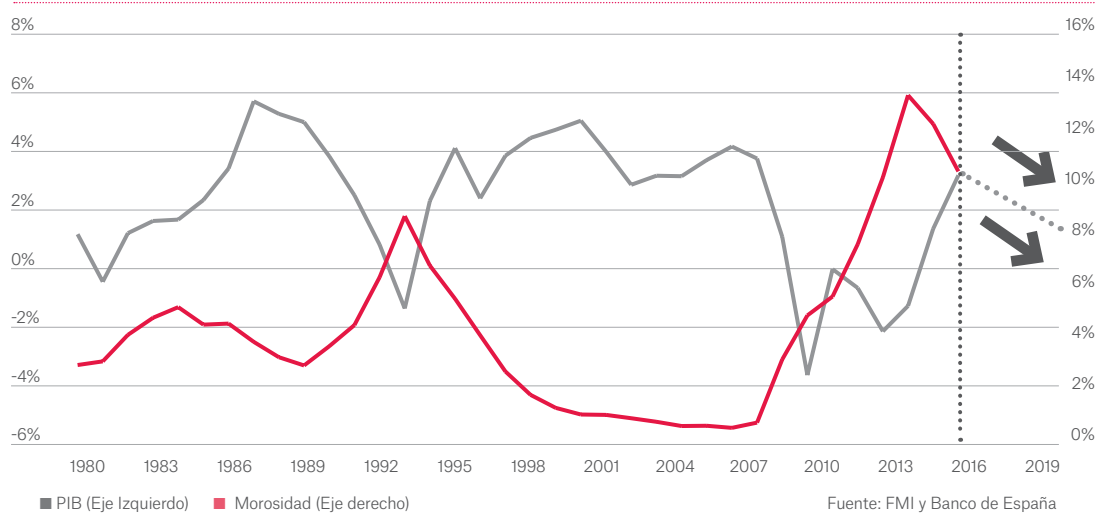
Fuente: FUNCAS, *Panel de previsiones de la economía española*, enero 2016

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

No obstante, la economía nacional y global tiene todavía que enfrentar retos importantes en 2016. Sobre la base de la situación macroeconómica, a continuación se detallan los principales factores del entorno que marcarán la evolución del sistema financiero español:

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

PIB vs. Tasa de morosidad



La tasa de paro española prevista para 2016 se sitúa alrededor del 20%. Debido a la alta correlación existente entre el desempleo y la morosidad, estos datos obligan a la banca a mantener la cautela.

Sin embargo, en este contexto de dificultades e incertidumbres, la evolución reciente de la economía española invita a un moderado optimismo de cara a 2016. Se espera, por tanto, que continúen mejorando las condiciones para aumentar la producción del crédito.

El sistema financiero español continuará con tipos de interés anormalmente bajos y se prevé que las políticas monetarias del Banco Central Europeo continúen siendo expansivas. Todo ello llevará a que la presión sobre los márgenes del sistema bancario continúe en el corto plazo.

Adicionalmente, los cambios regulatorios a los que se enfrenta la banca, han generado un cambio de tendencia en la rentabilidad de las entidades que, junto con aspectos coyunturales y la incertidumbre de determinados riesgos legales, generarán importantes retos para el sistema.

- En el entorno europeo, las principales entidades financieras se están adaptando a la Unión Bancaria. En primer lugar a la supervisión del Banco Central Europeo. En 2016, las entidades serán sometidas a nuevas pruebas de revisión de calidad de los activos y a pruebas de esfuerzo, tras las realizadas en 2014, ante los que la banca española se encuentran en una situación de fortaleza.

El desarrollo de la Unión Bancaria Europea es fundamental y redundará en la estabilidad económica y en la supervisión del vínculo entre bancos y estados. Las entidades financieras serán supervisadas de cerca bajo una normativa estable y homogénea, con el objetivo de que el sector financiero lleve a cabo su principal labor: trasladar financiación a la economía real. De cara al futuro, continuarán los esfuerzos para el desarrollo de esta Unión Bancaria, que se concentrarán en 2016 en el Mecanismo Único de Resolución de Entidades.

Este conjunto de factores que presiona la rentabilidad de las entidades financieras, junto al proceso de construcción de la Unión Bancaria, podrían ocasionar procesos de concentración bancaria, tanto en España como en otros países en la Eurozona.

5.2. Banco Popular: visión de futuro

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

En este contexto, Banco Popular ha continuado reforzándose durante 2015 para afrontar 2016 con una posición de fortaleza, manteniendo su situación de referencia en solvencia, rentabilidad y eficiencia.

Vinculación de retos 2016 con líneas estratégicas, materialidad, riesgos y capitales

	Retos 2016	Fecha prevista	Vinculación con línea estratégica
Estructurales	Incorporación de nuevos requerimientos de reguladores externos	2016-2017	1 Primar el Buen Gobierno y el cumplimiento normativo
	Desarrollo de una nueva plataforma de documentación para el Consejo de Administración	2016	
	Impulso de alianzas estratégicas que potencien el desarrollo del negocio	2016	6 Aprovechar las oportunidades de la diversificación y especialización
	Profundización en la política de acercamiento a los accionistas e inversores	2016	9 Fomentar la creación de valor compartido
Económicos	Mantenimiento de un balance saneado: <ul style="list-style-type: none"> Fortaleza en capital Control de la morosidad y solidez de sus coberturas Estabilidad en liquidez 	2016	2 Potenciar la fortaleza financiera
	Adaptación de la oferta comercial de clientes particulares a las nuevas condiciones del entorno	2016	3 Ser un banco de clientes 5 Potenciar el negocio con clientes particulares y familias
	Profundización en la personalización financiera para PYMEs y autónomos	2016	3 Ser un banco de clientes 4 Seguir siendo el banco de referencia para PYMEs y autónomos
	Potenciación de productos con especial beneficio social y ambiental	2016-2018	
	Definición de la política de inversión y financiación bajo criterios ASG	2016	7 Asegurar el desarrollo responsable de la actividad
	Minimización del riesgo de la cadena de suministro de Banco Popular en España	2016	
Sociales	Actualización del Modelo de Gestión de Personas	2016	8 Desarrollar el capital humano
	Desarrollo del <i>Plan de Formación Transversal de Responsabilidad Corporativa 2014-2016</i>	2016	
	Potenciación de la presencia de mujeres en puestos directivos	2016	
	Impulso del emprendimiento y la inclusión laboral de colectivos en riesgo de exclusión	2016-2017	9 Fomentar la creación de valor compartido
	Promoción de la formación y la educación financiera de colectivos en riesgo de exclusión	2016-2017	
	Avance en la medición del impacto de los proyectos financiados con ayuda de Banco Popular	2016	
Ambientales	Implantación de las acciones fijadas en el <i>Plan de Ecoeficiencia</i>	2016-2017	10 Promover el comportamiento ecoeficiente
	Compensación de las emisiones directas derivadas de la actividad de Banco Popular en España	2016	

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

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

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

6 Acerca de este Informe

6.1. Descripción del alcance

El presente Informe recoge todas las actividades de interés relacionadas con Banco Popular Español, S.A. y el grupo económico al que pertenece, denominado en este Informe el Grupo o Grupo Banco Popular, en el período que abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2015. En este sentido, cabe destacar que en dicho periodo no se han producido cambios estructurales significativos en el Grupo si bien se han llevado determinados acuerdos para potenciar el desarrollo del negocio.

Desde 2005, los Informes de Responsabilidad Corporativa han sido verificados, de acuerdo con la Guía para la *Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative*, por la firma independiente PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. que, asimismo, audita los datos financieros del Grupo. En el ejercicio 2015, tal y como se especifica en el Anexo 5, la información contenida en el presente Informe ha sido verificada igualmente por dicha firma. De este modo, se pretende dar una imagen fiel, completa y transparente de la actuación del Grupo en todos los ámbitos de desarrollo. Asimismo, el Informe Integrado ha sido sometido a la aprobación del Consejo de Administración de la Entidad en su sesión de febrero de 2016.

6.2. Principios y orientaciones del Informe


Del mismo modo que se hizo con el último Informe Integrado publicado por el Grupo en 2014, para la elaboración del actual Informe se han tenido en cuenta las sugerencias de los diferentes grupos de interés del Banco, así como las directrices establecidas por:

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

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



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

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

6.3. Integración del principio de materialidad según GRI G4

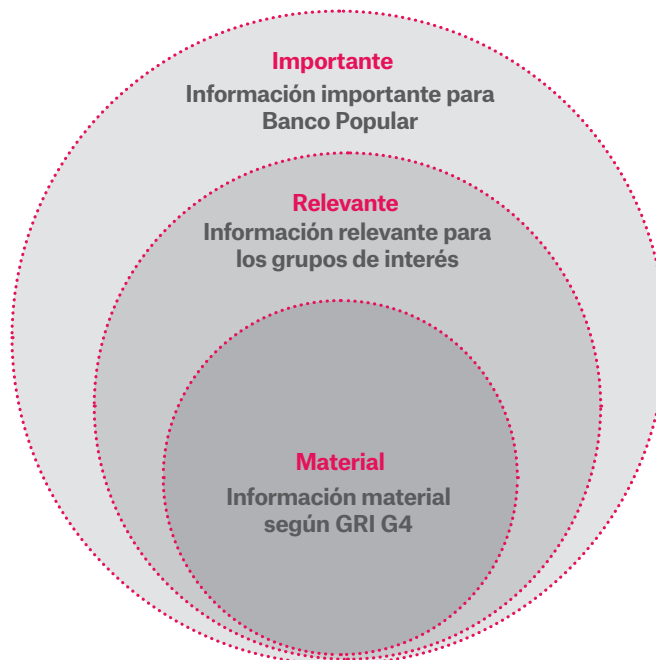
Grupo Banco Popular ha vinculado sus aspectos materiales con la información específica sobre los enfoques de gestión, siguiendo las directrices marcadas por el *Global Reporting Initiative* (GRI) en su guía G4.

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

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

Materialidad de la información incluida en el Informe Integrado - 2015

Informe Integrado



Vinculación de aspectos materiales corporativos con DMA de GRI G4

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

6.4. Integración de contenidos del IIRC

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

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

	Aspectos solicitados	Páginas
Descripción de la organización y del entorno	Descripción general	8-14
	Visión, misión, valores	14
	Estructura	15-18
	Posicionamiento en el sector financiero	30-31
	Descripción del entorno	23-29
Gobierno Corporativo	Órganos y mecanismos de gobierno	32-37
	Procesos de toma de decisiones	32-45
	Reflejo de la cultura en el uso de los capitales y su efecto	38
	Remuneración y creación de valor	36-37
Modelo de Negocio	Cadena de valor	46-52
	Materialidad	60-61
	Grupos de interés: identificación, selección y gestión	55-58
	Creación de valor compartido	53-58
Oportunidades y riesgos	Identificación de oportunidades y riesgos	62-65
	Probabilidad de ocurrencia y oportunidad de mejora	62-65
Estrategia y asignación de recursos: desempeño	Objetivos y actuaciones desarrolladas para conseguirlos	65-75
	Asignación de recursos	65-75
	Medición logros y metas	12-13
Perspectivas de futuro	Expectativas de la organización sobre el entorno y efecto en la organización	76-77
	Preparación de la organización respecto a las perspectivas de futuro	78-79
	Objetivos fijados por cada capital	78-79



6.5. Integración de contenidos del Pacto Mundial

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

El Grupo ha elaborado el presente Informe integrando los requerimientos de información necesarios para dar respuesta al Informe de Progreso y de este modo alcanzar el nivel *Advanced*, la calificación más alta que otorga Pacto Mundial dentro de los niveles de *reporting*.

A continuación, se indican las páginas donde se encuentran las actividades más directamente relacionadas con los diez principios del Pacto Mundial.

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

	Aspectos solicitados	Páginas	Equivalencia en GRI
Derechos Humanos	1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de actuación.	95, 96, 101, 104, 105, 119, 134, 139, 141, 142	G4-HR1, G4-HR3, G4-HR4, G4-HR12, G4-SO1, G4-SO2
	2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	101, 104, 105	G4-HR1, G4-HR12
Normas laborales	3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	134	G4-11, G4-LA4, G4-HR4
	4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	74, 112	G4-HR6, G4-HR8
	5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	74, 112	G4-HR5
	6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	34, 119, 120, 121, 124, 126, 137	G4-10, G4-HR3, G4-LA1, G4-LA3, G4-LA12, G4-LA13
Medio ambiente	7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	75, 146, 147, 148, 150, 151, 152	G4-EN2, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN19, G4-EN29, G4-EN30, G4-EN31, G4-EN34
	8. Las empresas deberán fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	75, 146, 147, 148, 150, 151, 152	G4-EN2, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN19, G4-EN29, G4-EN30, G4-EN31, G4-EN34
	9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	75, 146, 147, 148, 150, 151, 152	G4-EN2, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN19, G4-EN29, G4-EN30, G4-EN31, G4-EN34
Anticorrupción	10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	43, 44, 45, 93, 131	G4-SO3, G4-SO4, G4-SO6

Dimensión económica

1

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

Dimensión económica del Plan Director de RC *Horizonte 2020*



1.1. Popular, un banco de clientes

1.1.1. El cliente, eje del modelo de negocio

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

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

En 2015, la cifra total de clientes del Grupo asciende a 4,8 millones entre personas físicas y jurídicas, casi 700.000 clientes menos que en 2014. Este descenso ha sido ocasionado por los cambios estructurales acaecidos en el Grupo en 2015 cuya ejecución ha provocado el desarrollo de determinados ajustes como la eliminación de clientes por criterios de inactividad.

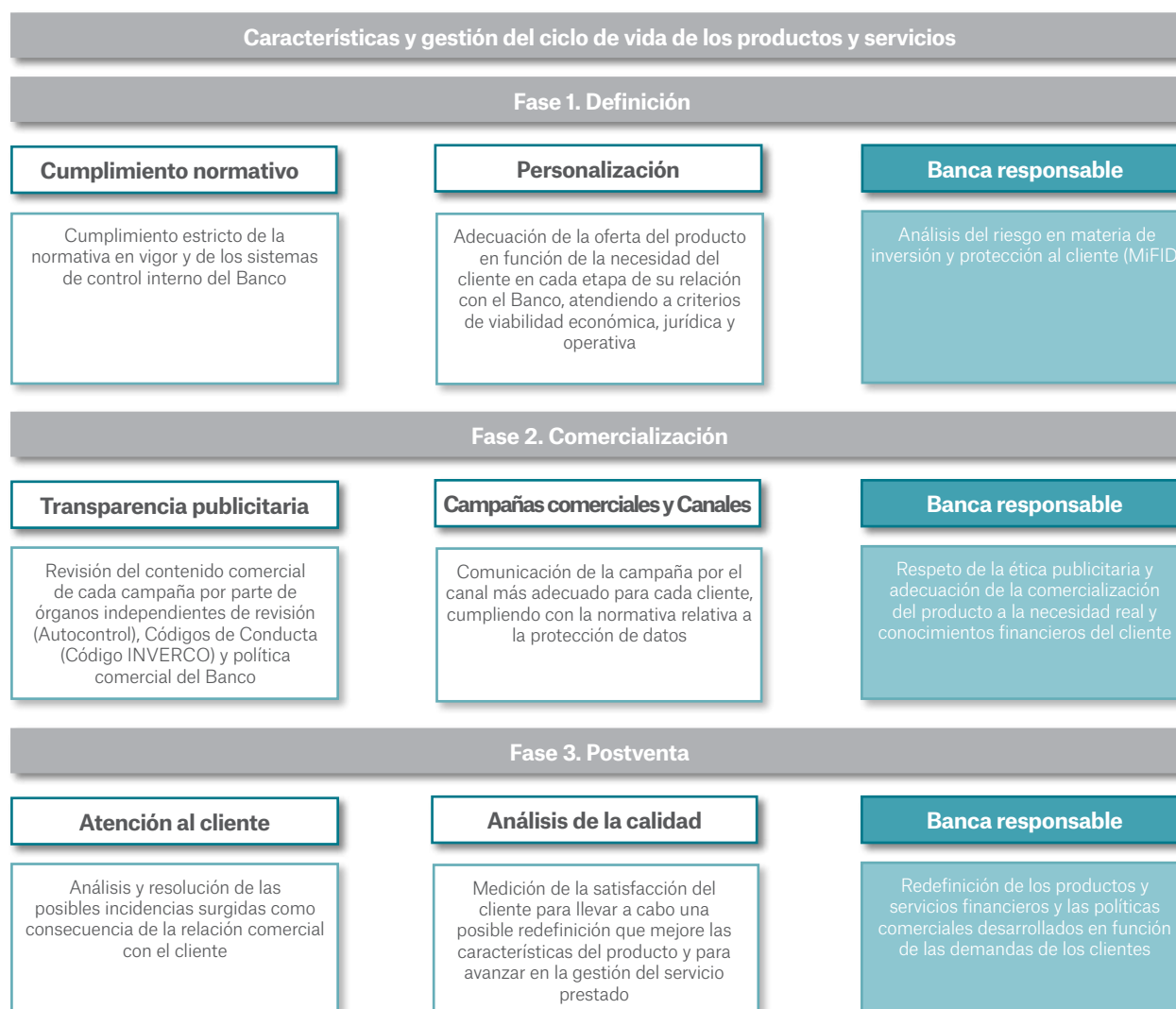
4,8
millones de clientes en
Grupo Banco Popular

Segmentación de clientes de Grupo Banco Popular en España, Portugal y EE.UU. - 2015



Para mantener la confianza de los clientes también es importante gestionar de manera eficiente aspectos clave como la protección de datos, la transparencia publicitaria o la financiación responsable. Así, desde la concepción de todos los productos o servicios hasta su comercialización y postventa, se contemplan los requisitos normativos y administrativos que redundan en la protección de la seguridad de los clientes, no habiendo existido incidentes ni sanciones derivados del incumplimiento legal o de códigos voluntarios durante el ejercicio 2015.

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



1.1.2. Apoyo a las empresas

Más de
1.000.000
de empresas españolas
son clientes de Popular

La banca de empresas es uno de los núcleos principales del negocio de Banco Popular: gestiona más de 1.038.000 clientes. Dentro de este colectivo se incluyen grandes empresas, PYMEs, autónomos, comercios y empresas no mercantiles, siendo el segmento de PYMEs, autónomos y comercios el de mayor peso en los resultados del Banco. Durante 2015, Banco Popular ha mantenido casi 32.000 millones de euros de financiación vigente para este colectivo.

Es en el segmento de empresas donde el Grupo tiene una mayor especialización alcanzando una cuota de mercado de crédito del 12,18% en España y del 22,30% en Galicia, Comunidad Autónoma en la que la presencia del Grupo sobresale significativamente.

Criterios para calificar a Microempresas, Pequeñas y Medianas Empresas como PYMEs (Basilea II) – 2015

Segmento	Total activo	Ingresos	CIRBE(*)
Microempresa	≤ 1 millón €	≤ 1 millón €	≤ 0,7 millones €
Pequeña Empresa	> 1 millón y ≤ 10 millones €	> 1 millón y ≤ 10 millones €	> 0,7 millones € y ≤ 7 millones €
Mediana Empresa	> 10 millones y ≤ 100 millones €	> 10 millones y ≤ 100 millones €	> 7 millones y ≤ 70 millones €

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

Aun teniendo en cuenta el proceso de desapalancamiento que está viviendo el sector, Banco Popular ha mantenido su compromiso de estar al lado de las PYMEs intensificando su esfuerzo comercial, dedicando más recursos, aumentando su base de clientes y manteniendo unos niveles crediticios por encima del sector. En este sentido, en 2015, Banco Popular puso a disposición de sus clientes PYMEs y autónomos casi 16.000 millones de euros.

Popular premia el desarrollo de las empresas españolas

En 2015, Banco Popular y Banco Pastor han mostrado su apoyo a las empresas nacionales y locales con las convocatorias de “Premios Somos Empresa” y “Premios Mi Negocio” que reconocen la labor y el desarrollo de este segmento.

Premios Somos Empresa

Con la colaboración de Cadena SER y El País, Popular ha organizado la primera edición de los premios Somos Empresa, cuya finalidad es reconocer la capacidad de los emprendedores españoles, crear valor y generar empleo. Los premios Somos Empresa están dirigidos a empresas con menos de 250 trabajadores y un volumen de negocio anual inferior a 50 millones de euros, que tengan su sede en el territorio español y que no estén participadas de forma mayoritaria por una gran empresa. En esta primera edición se han concedido seis premios que reconocen la labor de las empresas en las siguientes categorías:

- **Somos Innovadores.** Valora el desarrollo de una nueva idea, servicio o proceso productivo de ciencia avanzada.
- **Somos Internacionales.** Reconoce la gestión de empresas que potencien su negocio más allá de nuestras fronteras, valorando especialmente su estrategia de internacionalización.
- **Somos Conciliadores.** Premia a la mejor iniciativa relacionada con las políticas de conciliación, integración y formación de los trabajadores.
- **Somos Sostenibles.** Evalúa la gestión ecoeficiente y el desarrollo de ideas o productos que contribuyan a la protección medioambiental.



Modelo de gestión de PYMEs

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

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

- **Somos Futuro.** Valora a aquellas empresas creadas por emprendedores de menos de 35 años y centradas en la originalidad, la sostenibilidad y la innovación.
- **PYME 2015: Somos Inspiradores.** Premia a aquella empresa que, con más de 15 años de antigüedad, haya sido ejemplo de excelencia empresarial.

Premios Mi Negocio

Banco Pastor ha promovido, con el apoyo de La Voz de Galicia, la primera edición de los premios Mi Negocio a través de los cuales se reconoce el trabajo, el esfuerzo y el talento de los emprendedores de la Comunidad Autónoma de Galicia. Los premios se reparten en las siguientes categorías:

- **PYME joven.** Reconoce la actividad de aquellas sociedades de nueva creación.
- **PYME con historia.** Resalta el trabajo de las empresas familiares con sede en Galicia.
- **PYME innovadora.** Galardona a quienes hayan apostado por la innovación de producto en los últimos 24 meses.
- **PYME internacionalización.** Dirigido a aquellas empresas que en los dos últimos años hayan lanzado un proyecto de salida al exterior para afianzar su consolidación en el mercado internacional.
- **PYME Gallega.** Resalta a la empresa gallega que englobe las mejores prácticas empresariales y que, además, destaque por sus positivos resultados, su implicación en Galicia y su notoriedad social.



Una estructura organizativa al servicio de las PYMEs

Popular ha creado una estructura organizativa diferenciadora para dar el mejor servicio al segmento de empresas y convertirse en la entidad financiera de referencia para este sector. En esta estructura, destaca el resultado positivo del modelo de atención personalizada que se está desarrollando a través de los 817 Gestores de Empresas que se encuentran repartidos entre las distintas sucursales de Banco Popular. Constituyen la primera línea de atención y gestión de este segmento. Además, se ha mantenido la figura del Gestor de Empresas y Agro creada en 2014, con la finalidad de buscar una mayor especialización y desarrollo de los clientes englobados dentro del Sector Agroalimentario.

Esta estructura coexiste con un entramado de centros especializados dedicados a facilitar el acceso de nuevas empresas a Banco Popular: los Centros de Empresa. En 2015, esta red estaba compuesta por 39 Centros, uno en cada Dirección Regional del Banco. Los 39 Centros de Empresas actuales cuentan con 189 gestores específicos, un 5% más que en 2014, con un perfil altamente cualificado y cuyo único fin es la atención de potenciales clientes PYMEs y autónomos.

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

Acuerdos y convenios de colaboración con entidades nacionales y europeas

Durante 2015, Popular ha suscrito varios acuerdos de colaboración con distintas entidades nacionales y europeas con el objetivo de activar el desarrollo y la expansión del segmento empresarial a través de diferentes instrumentos de financiación.

Ministerio de Industria y CESGAR

Popular, el Ministerio de Industria a través de CERSA (Compañía Española de Reafianzamiento, S.A.) y la Confederación Española de Sociedades de Garantía Recíproca (SCR CESGAR), han suscrito un convenio por el que destina una línea de financiación de la que se podrán beneficiar más de 6.300 empresas de todo el territorio nacional.

El importe con el que se ha dotado esta línea asciende a 500 millones de euros que se podrán canalizar a través de diferentes productos y servicios financieros entre los que se encuentran pólizas de crédito, préstamos, leasings, anticipos de subvenciones públicas, operaciones de anticipos y descuentos comerciales, factoring, confirming y financiación internacional.

Con esta triple alianza, las entidades firmantes fortalecen este colectivo compuesto por pequeñas empresas, autónomos y emprendedores con el objetivo de impulsar su negocio, así como dar mayores facilidades a su internacionalización. Todas estas iniciativas dan muestra del compromiso de Banco Popular con el sector empresarial y la reactivación de la economía española.

Acuerdos para impulsar el negocio internacional

Durante 2015, se han mantenido vigentes dos acuerdos de colaboración con diferentes organismos que tienen por objetivo apoyar a las empresas españolas en su expansión internacional:

- **Crédito a la Exportación (CESCE):** cuyo objetivo es prestar cobertura ante los riesgos de impago derivados de las ventas de productos y servicios de las empresas.
- **Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX):** el acuerdo tiene como fin impulsar el crecimiento en el exterior de las PYMEs españolas.

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

Financiación para los sectores agroalimentario y agropecuario

Durante este ejercicio, Popular ha continuado con su esfuerzo de mantener el apoyo financiero a estos sectores ya que, para la Entidad, tiene especial relevancia el desarrollo económico y social de las zonas rurales que históricamente han tenido mayores dificultades para progresar económicamente.

En 2015, se ha mantenido la estructura organizativa que da soporte a ambos sectores y que cuenta con Directores de Negocio Agroalimentario nombrados en cada una de las 8 Direcciones Territoriales, 149 "Gestores Agro" y 530 empleados expertos. Todos ellos distribuidos en las 650 sucursales especializadas en negocio agroalimentario que se encargan de atender las necesidades financieras y no financieras de este segmento de clientes.

Durante 2015, se han firmado 47 nuevos acuerdos de colaboración con asociaciones, organizaciones y cooperativas distribuidas a lo largo de la geografía española. Al cierre del año, el Banco mantenía suscritos más de 120 acuerdos con estas entidades de los que se han beneficiado más de 100.000 clientes activos y que han impulsado el negocio de este sector con más de 8.500 millones de euros, un 6,4% más que en 2014. Por otro lado, cabe destacar el acuerdo que Popular firmó con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) en 2015 por el que se creó una línea de financiación específica destinada al sector agroalimentario y dotada con 50 millones de euros. A través de esta línea, que ha sido consumida en su totalidad, se han financiado 519 proyectos en todo el territorio nacional.

149

"Gestores Agro"

650

sucursales especializadas

Banco Europeo de Inversiones (BEI)

Popular y el BEI han firmado un acuerdo por el que pondrán a disposición de autónomos, PYMEs y MIDCAPS (empresas de mediana capitalización) 650 millones de euros, de los que el 50% proceden del BEI y el otro 50% de Banco Popular. Esta aportación conjunta, que estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2016 o hasta agotar los fondos asignados, contempla varias líneas de financiación específicas para sectores como el agroalimentario, tecnológico o de automoción. Con esta operación se refuerza la colaboración entre las dos instituciones y se demuestra el esfuerzo especial que ambas están desarrollando para facilitar el acceso a financiación de autónomos y empresas.

Fondo Europeo de Inversiones (FEI)

- Iniciativa PYMEs:** En el marco de este acuerdo, se ha activado una línea de cobertura de riesgos para una cartera compuesta por nuevas operaciones de préstamo y leasing dirigida a las PYMEs. El importe de la garantía que Popular asume asciende a 500 millones de euros, lo que permite formalizar operaciones por un importe máximo de 1.000 millones de euros. La línea está destinada a autónomos, comercios, microempresas y medianas empresas siempre que no cuenten con más de 250 empleados y cuyas ventas no superen los 50 millones de euros anuales.
- Microcréditos "Apostamos por ti":** Este acuerdo alcanzado con el FEI cuenta con el apoyo de la Unión Europea en el marco del instrumento de garantía establecido de conformidad con el Reglamento (UE) nº 1296/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al Programa de la Unión Europea para el Empleo y la Innovación Social (EaSI). Microcréditos "Apostamos por ti" permite la comercialización de una cartera de microcréditos en condiciones preferentes dirigida a promover el emprendimiento y el autoempleo de microempresas y autónomos. La cartera tiene una dotación de 8.750.000 euros englobada dentro de una línea de 10.000.000 de euros denominada Microcréditos "Apostamos por ti". Esta línea cuenta con una garantía de 960.000 euros proveniente del FEI y ofrece condiciones preferentes asociadas a cada una de las operaciones. Los destinatarios de la financiación serán microempresas (tanto *startups* como negocios en marcha) y autónomos. Estos colectivos podrán contar con el apoyo de un gestor de empresas del Banco que realizará las funciones de asesoramiento financiero durante los primeros años de vigencia de la operación.



Adjudicación de más de 5.700 millones de euros del BCE

Banco Popular realizó en 2014 dos peticiones por más de 5.700 millones de euros al Banco Central Europeo (BCE) en subasta TLTRO que le fueron concedidos en el último trimestre de 2014. Gran parte de esta captación de liquidez se ha destinado durante 2015 a la financiación de PYMEs, autónomos y emprendedores.

Cercanía y comunicación con el mundo empresarial

Conscientes de la necesidad de apoyar al entorno empresarial, se ha mantenido la iniciativa *basepyme*. Se trata de un portal diseñado para que los empresarios consulten y aclaren cuestiones relativas a sus negocios además de ofrecer artículos de expertos o análisis del sector entre otros.

También se mantiene la iniciativa Foro PYMEs, cuyo objetivo es fomentar el intercambio de ideas y el debate, aportando valor a los empresarios asistentes a través de las intervenciones de expertos en temas de gestión o economía y de la participación de empresarios regionales de reconocido prestigio. En 2015, Popular ha desarrollado 27 foros a los que asistieron más de 5.600 empresarios.

Otros acuerdos

El Banco fomenta la firma de acuerdos con determinados grupos de actividad homogéneos con el fin de incrementar las relaciones comerciales con el colectivo de empresas. Al cierre del 2015, los acuerdos de ámbito nacional para empresas y autónomos renovados y de nueva creación alcanzaron la cifra de 54, con un volumen de negocio superior a los 4,6 millones de euros.

Así mismo, se gestionan desde las Direcciones Territoriales 126 acuerdos con diferentes asociaciones, organizaciones empresariales y cooperativas agrícolas. A lo largo del 2015, se han formalizado importantes acuerdos comerciales con empresas de primer nivel con el objetivo de alcanzar una mayor rentabilidad en las operaciones que se desarrollen conjuntamente con el Banco. Se trata de compañías consolidadas económicamente y con gran poder de prescripción entre sus clientes.

Préstamos ICO

Popular ha sido una de las cuatro entidades que más préstamos ICO ha concedido en 2015 con un total de 42.409 operaciones por un importe de más de 1.200 millones de euros, alcanzando una cuota del 12,76% y beneficiando a 14.522 empresas. Tienen especial relevancia tres convenios que financian inversiones en sectores que contribuyen al desarrollo de la sociedad o del medio ambiente.

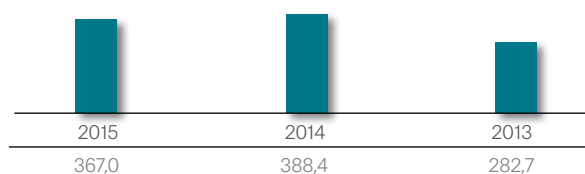
Convenios ICO concedidos con criterios sostenibles-2015

Convenios	Nº de operaciones	Importe
ICO Empresas y Emprendedores	15.172	761.929.293 €
ICO - Exportadores	27.220	468.606.587 €
ICO - Internacional	17	4.928.897 €

Microcréditos concedidos a PYMEs y autónomos

Durante 2015, Popular ha continuado apoyando al negocio minorista como centro de su estrategia financiera. En este ejercicio se han concedido un total de 29.778 microcréditos con un límite de hasta 25.000 euros para comercios y autónomos y de hasta 40.000 euros para PYMEs. El importe de estas operaciones, de las que se beneficiaron 22.662 clientes, ascendió a 367 millones de euros.

Importe de los productos de microfinanciación concedidos a PYMEs, autónomos y comercios – 2013/2015



1.1.3. Servicio a los particulares, familias y colectivos

La actividad de Banco Popular se complementa con la Banca de Particulares, área a la que pertenecen 4,2 millones de clientes. La política de gestión con este segmento se ha enfocado a satisfacer las necesidades de cada cliente en función de la situación financiera en la que se encuentre.

En ese sentido, el Banco se ha consolidado como uno de los principales canalizadores del ahorro de los particulares. La captación de pasivo minorista se mantiene como una de sus prioridades en la gestión. Por ese motivo, el Banco tiene suscritos 161 acuerdos a nivel nacional con diversas agrupaciones de particulares y profesionales, a los que se ofrecen condiciones especiales, principalmente en productos de ahorro, y que han supuesto un volumen de negocio superior a los 15.000 millones de euros.

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

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

Cientes Óptima

Este segmento creado en 2014 engloba a los particulares cuyo patrimonio estimado se encuentra entre los 150.000 y 750.000 euros. En 2015, ha contado con un total de 103.934 clientes que han aportado un negocio de más de 21.000 millones de euros.

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

Los clientes Óptima han sido beneficiarios de las distintas iniciativas comerciales encuadradas en el nuevo modelo de negocio diseñado por Popular para vincular y captar clientes particulares denominado *Tenemos un Plan*. De este modo, la Entidad mantiene su compromiso de alcanzar un mayor crecimiento en la cuota de mercado de rentas altas a partir de un modelo de gestión único y diferenciador.

Popular Banca Privada

Los casi 7.000 clientes con altos patrimonios pertenecientes a Popular Banca Privada cuentan con una amplia gama de productos y servicios de inversión que son gestionados por un equipo de expertos en materia fiscal, legal, inmobiliaria, finanzas corporativas y otras inversiones no convencionales. De este modo, se da cobertura a sus necesidades patrimoniales, permitiéndoles optimizar su rentabilidad y el impacto fiscal de sus decisiones.

Popular Banca Privada gestiona cerca de 8.000 millones de euros de este segmento y para ello cuenta con una red de 29 sucursales propias ubicadas en las principales ciudades españolas, a través de las que presta sus servicios tanto a clientes procedentes de la red del Grupo como a clientes directos.

Más de

21.000

millones de euros
gestionados de
clientes Óptima

Impulsando el ahorro y los servicios de los particulares y autónomos: *Tenemos un Plan*

Desde octubre de 2015, Popular ha puesto al servicio de sus clientes particulares una oferta de valor denominada *Tenemos un Plan* orientada a la captación y vinculación de clientes personas físicas y autónomos, mediante la elaboración de una acción comercial automatizada y transparente.

Para conseguir una mayor personalización de este servicio se han creado distintas ofertas específicas en función del segmento de pertenencia de los particulares:

- **Óptima:** clientes con un volumen de recursos superior a 150.000 euros.
- **Oferta Premium:** clientes con un volumen de recursos superior a 60.000 euros y haberes domiciliados.
- **Oferta Nómina:** clientes con haberes domiciliados.
- **Oferta Ahorro:** clientes con un volumen de recursos superior a 60.000 euros sin haberes domiciliados.
- **Oferta Jóvenes:** clientes entre 18 y 28 años, ambos inclusive.
- **Oferta Menores:** clientes menores de edad que estén tutelados por sus padres o un tutor.
- **Oferta Autónomos:** clientes autónomos titulares de cuentas a la vista.

Los clientes englobados en cada una de las ofertas anteriormente descritas, pueden beneficiarse de las ventajas financieras y no financieras que se incluyen en los tres planes comerciales que Popular ha diseñado dentro de esta nueva estrategia con particulares:

- **Plan Cero:** exime del pago de algunas de las comisiones más habituales de productos y servicios financieros.
- **Plan Para Mí:** ofrece servicios gratuitos o en condiciones preferentes que facilitan el bienestar de los particulares.
- **Plan Descuentos:** contempla descuentos en la adquisición de los productos y servicios más necesarios para un particular como son la alimentación, la energía, la telefonía o el combustible.

Dependiendo del segmento de pertenencia de los clientes, estos podrán acceder a las ventajas descritas de uno o más planes. De este modo, un mismo cliente podría participar en calidad de particular y autónomo en función de su perfil financiero.

El objetivo de este nuevo modelo de negocio dirigido al segmento de particulares es trasladar a este colectivo la especialización y el liderazgo que Popular ejerce en la actualidad con las PYMEs.



Popular entidad elegida por la Seguridad Social para el pago de las pensiones

Popular ha ganado en 2015 el concurso que convocó la Seguridad Social para elegir la entidad financiera que realizará el pago de las pensiones en España. El contrato entró en vigor en el mes de octubre y tiene una duración de tres años, pudiendo ser prorrogado de mutuo acuerdo entre ambas entidades hasta agotar un plazo máximo de seis años.

Popular se ha encargado de pagar la primera mensualidad de las nuevas pensiones que al mes siguiente, y en los sucesivos, podrían ser cobradas a través de otra entidad si así lo designa el pensionista.

De este modo, se refleja la confianza que el organismo público ha depositado en la calidad y gestión del servicio que ofrece Popular.



1.2. Atención al cliente

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

1.2.1. Red comercial

El Grupo cuenta con 2.124 sucursales, estando 1.936 distribuidas en el territorio nacional y 188 en el extranjero, a las que se añaden oficinas de representación y despachos de colaboración en otros 16 países.

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

Eliminación de barreras físicas: accesibilidad

El Grupo tiene el compromiso de desarrollar su actividad y ofrecer sus productos y servicios en igualdad de oportunidades para procurar la integración socioeconómica de los colectivos con necesidades específicas. En este sentido, busca adaptar la accesibilidad física de sus instalaciones permitiendo que las personas con problemas de movilidad puedan hacer uso de los servicios financieros.

La construcción de los nuevos edificios se realiza conforme a las normas de accesibilidad establecidas y, en las instalaciones ya construidas, se llevan a cabo las mejoras oportunas para cumplir con la legislación vigente.

2.124

sucursales
1.936 en España
188 en el extranjero

26%
de sucursales en zonas
de baja densidad de
población

Eliminación de barreras financieras: bancarización

El Grupo entiende la bancarización como parte de su contribución a la inserción socioeconómica de colectivos con dificultad de acceso. En este sentido, la Entidad ha aumentado a 507 las oficinas ubicadas en zonas de baja densidad de población, lo que supone un 26% del total de sucursales del Grupo. De este modo, se han evitado los posibles impactos negativos derivados de la limitación al acceso de los servicios bancarios ocasionados por los cierres de sucursales en estas comunidades.

Sucursales en poblaciones de baja densidad - 2015

Población	Número de sucursales	Porcentaje respecto al total de sucursales en España ⁽¹⁾
Entre 10.000 y 5.000 hab.	233	12,0%
Menos de 5.000 hab.	274	14,2%
TOTAL	507	26,2%

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

Así mismo, Banco Popular cuenta con una dilatada experiencia en la atención de las necesidades del colectivo de extranjeros. Muestra de ello es el *Programa Trabex* por el que se asiste a los trabajadores extranjeros residentes en España, en sus dos vertientes: integración mediante su introducción en el sistema bancario español y facilitación del mantenimiento de los lazos con sus respectivos países. Al cierre del ejercicio 2015, el Grupo cuenta con más de 850.000 clientes extranjeros que generan un volumen de negocio anual superior a los 5.170 millones de euros.

Respecto a la bancarización en el país de origen de la población inmigrante, destaca el servicio de envío de remesas Trabex por el que se establecen condiciones preferentes en el cobro de las remesas si el usuario abre una cuenta corriente en alguno de los bancos con los que el Grupo tiene acuerdos. En 2015, el 53% de los clientes extranjeros han enviado sus remesas a cuentas corrientes de sus países de origen. El importe de estas operaciones superó los 14,8 millones de euros.

Por otro lado, distintas entidades extranjeras han confiado también a Banco Popular la gestión del pago de casi 1,4 millones de pensiones anuales, por un total de 835 millones de euros, a favor de beneficiarios residentes en España, Portugal y diversos países de Sudamérica. Esta labor de intermediación pone de relieve la capacidad del Banco para prestar sus servicios tanto dentro como fuera del territorio nacional.



1.2.2. Banca Multicanal

Banco Popular entiende la relación con sus clientes de una forma multicanal. Por ello, tiene como principal función evolucionar y crear entornos capaces de dar respuesta a clientes con necesidades de interacción cambiantes marcadas por la inmediatez, necesidad de información, personalización y seguridad. El concepto de multicanalidad es el más extenso posible e incluye cualquiera de los canales de la Entidad, los cuales tienen como objetivo proyectar al cliente la misma experiencia de usuario con la calidad como referente.

Distribución de clientes de Banca Multicanal (millones) - 2013/2015



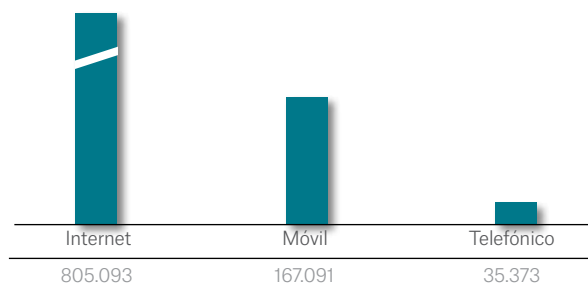
Además, la accesibilidad y la facilidad de uso son fundamentales para proporcionar a los clientes su adaptación a la realidad digital. Por ello, es importante disponer de canales accesibles sin importar la condición física del cliente y que los procesos faciliten una experiencia de usuario correcta, eliminando las barreras funcionales mediante diseños sencillos y eficaces. En ese sentido, el Banco ha llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- Accesibilidad.** Popular tiene por objetivo hacer sus entornos web más accesibles a todos los usuarios independientemente de las circunstancias y los dispositivos involucrados a la hora de acceder a la información. Por este motivo, durante 2015 ha realizado las acciones necesarias para adaptar su entorno y cumplir con el nivel "Doble-A Technosite + Euracert WCAG 2.0".
- Usabilidad.** Conocer el uso de los canales por parte de los clientes y la forma en la que interactúan con ellos, es fundamental para mantenerlos orientados a sus necesidades. En este sentido, Popular ha desarrollado varias líneas de investigación que le han permitido saber cuándo, de qué forma y con qué objeto los usuarios acceden a los servicios que ofrece el Banco. Este modelo de investigación le ha permitido mejorar los diferentes procesos con el objetivo de hacer más sencillas e intuitivas las operaciones a realizar por los clientes, especialmente las relacionadas con el alta en el servicio a distancia.
- Laboratorio de ideas.** Esta iniciativa se orienta a la búsqueda y generación de nuevas soluciones a temas críticos para la Banca Multicanal. Se trata de encontrar respuestas diferentes a las que habitualmente se vienen dando y que permitan optimizar y enriquecer los canales a distancia. Una vez identificadas, discutidas y evaluadas, las ideas más relevantes se validan con clientes reales en sesiones de discusión (*focus group*). Este proceso ayuda a mejorar el funcionamiento y orientación de los canales a distancia de forma colaborativa entre distintos roles de clientes.



Entornos web
accesibles a todos
los usuarios

Distribución de clientes activos de Banca Multicanal por canales – 2015



Continuando con la línea seguida en ejercicios anteriores, durante 2015, han evolucionado los canales con el objeto de aumentar la capacidad de acceso a los clientes, de forma más sencilla y con los niveles de calidad esperados. Así, a través del servicio de Banca Multicanal, los clientes pueden realizar y consultar el estado de sus operaciones vía Internet, telefonía fija y móvil sin restricciones en cualquier lugar y a cualquier hora.

Lanzamiento de una nueva web transaccional para clientes

En enero de 2015, Popular ha lanzado una nueva web pública con una arquitectura de información orientada a satisfacer las necesidades del cliente y a facilitarle la comprensión de los diferentes contenidos.

La nueva web cuenta con importantes mejoras con respecto a la versión anterior, entre las que cabe destacar:

- Incorporación de una zona de soporte denominada “Centro de ayuda”. En la que los clientes pueden encontrar las preguntas más frecuentes, así como sus respectivas respuestas. También dispone de videos tutoriales y distintos simuladores de operaciones.
- Inclusión de una herramienta analítica web que permite conocer y analizar la navegación y el comportamiento de los usuarios, con el objeto de incorporar mejoras continuas orientadas a fidelizar clientes y captar potenciales.

Complementando el desarrollo de la nueva web pública, también se han incluido mejoras en la web privada dotándola de nuevas medidas de seguridad encaminadas a mejorar la percepción del cliente y su protección a la hora de realizar transacciones. Para ello, se ha adaptado el canal a nuevas directrices del Banco Central Europeo en materia de Seguridad de Pagos por Internet.



1.2.3. Calidad y Satisfacción

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

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

Modelo de Calidad Comercial

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

En 2015, se ha llevado a cabo un *Plan de Mediciones* que contempla dos líneas de investigación dirigidas a la consecución de dos objetivos principales:

- **Medir el servicio que el Banco presta en sus oficinas.** Para esta acción se ha contado con la colaboración de un auditor externo que ha realizado una visita semestral a cada una de las sucursales bajo el modelo de *Mystery Shopping*, obteniendo el Índice Medio de Calidad Objetiva (IMCO) cuya nota media se sitúa en 7 puntos.
- **Medir la percepción que tienen los clientes sobre la Entidad.** Para ello se han realizado 12 encuestas telefónicas semestrales a clientes de cada sucursal, efectuadas por un auditor externo. De esta medición se ha obtenido, entre otros atributos, la Satisfacción Global de los clientes con la Oficina, cuya nota media alcanza 8 puntos.

Por otro lado, Banco Popular Portugal fue elegido en 2015 por segundo año consecutivo “Escolha do Consumidor” en la categoría de bancos pequeños y medianos. “Escolha do Consumidor” es un sistema de evaluación y clasificación de marcas en el que los usuarios valoran la percepción que tienen respecto a las distintas entidades de cada segmento de actividad.

Calidad de los canales de Banca Multicanal: medición y nuevos procesos

Canal Telefónico

El servicio prestado por este canal permite, a través del desarrollo de encuestas telefónicas, monitorizar la calidad de la atención prestada y, por tanto, identificar los puntos de mejora para incrementar la calidad del servicio, la disponibilidad y el rendimiento. En 2015, se han realizado 109.483 encuestas, 30.215 más que el año anterior, a través de dos plataformas telefónicas ubicadas en Madrid y Coruña. Los resultados de las mismas se exponen en la tabla que sigue a continuación:

Resultados de las encuestas telefónicas de calidad – 2015 (*)

	Plataforma Madrid	Plataforma Coruña	Total y promedios
Número total de encuestas	69.516	39.967	109.483
Índice global de calidad de servicio	9,36	9,30	9,33
Índice global de satisfacción	9,16	9,00	9,08

(*) Escala de valoración de 0 a 10

Apuesta por la multicanalidad: avances en el servicio

Durante 2015, se han ejecutado diversas iniciativas en el Canal Telefónico enfocadas a mejorar el servicio que se ofrece a los clientes. Las iniciativas más importantes desarrolladas a lo largo del año han sido las siguientes:

- **Grupos de Atención Telefónica.** Con el objeto de mantener los niveles de calidad, se han diseñado varios grupos de atención telefónica especializados en normativas de alto impacto y operaciones corporativas con un objetivo doble: proteger los niveles de atención y calidad del servicio y ofrecer una solución especializada en cada caso. En concreto, se han creado servicios específicos para atender consultas e incidencias relacionadas con la normativa *SecurePay* y digitalización de documentos o datos faltantes.

Así mismo, en el caso de operaciones corporativas, se han creado grupos de atención especializados que han resuelto las cuestiones planteadas por los clientes tras la segregación tecnológica de Targobank y la integración de Citi Retail España.

- **Análisis de las conversaciones.** Durante 2015, se ha realizado un análisis de las conversaciones con los clientes aplicando herramientas técnicas de *Speech Analytics*. Este análisis ha permitido detectar aquellos momentos en los que los clientes muestran una mayor disconformidad con las soluciones ofrecidas por los agentes del Contact Center.
- **Evaluación de los Agentes Telefónicos.** Como parte de la actividad habitual, se ha continuado realizando el proceso de certificación y validación del conocimiento de los agentes mediante exámenes semestrales. Este proceso permite que Popular garantice un servicio uniforme y de acuerdo a los procedimientos del Banco.

Canal Internet y Canal Móvil

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

Sistema de medición de calidad a través de las redes sociales

Durante 2015, se han llevado a cabo encuestas de calidad para analizar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos a través del canal de atención al cliente de [twitter@PopularResponde](https://twitter.com/PopularResponde). Los resultados en una escala del 1 al 5 (siendo 1 el menor índice de valoración y 5 el mayor), han sido los siguientes:

- Atención recibida: 4,14
- Tiempo de respuesta: 4,35
- Utilidad de la respuesta: 3,54

Además, desde el mes de septiembre se ha puesto en marcha una nueva herramienta, *Social CRM* (Chrysalis), que permite gestionar con mayor eficacia los casos que llegan a través de Twitter. Esta aplicación ha facilitado el desarrollo de las siguientes acciones: una relación más directa con el cliente, seguir la trazabilidad de las incidencias, almacenar el histórico y los datos de los usuarios, crear informes detallados de los principales indicadores clave de desempeño y generar encuestas de satisfacción con el fin de medir el índice de calidad del canal social.

Servicio de Atención al Cliente

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

Durante 2015, el Servicio de Atención al Cliente ha dado respuesta a un total de 11.464 reclamaciones, quejas y consultas, 8.653 menos que el año anterior. Este descenso ha sido debido, en gran medida, a la disminución del número de reclamaciones relacionadas con cláusulas suelo recibidas a través de Banco de España. Ninguna de ellas ha estado relacionada con la vulneración de los Derechos Humanos. Por otro lado, se ha priorizado la resolución de todas aquellas que han tenido un mayor componente social, especialmente las relacionadas con cláusulas suelo, daciones en pago, protección de datos, participaciones preferentes, el Código de Buenas Prácticas, bonos y obligaciones.

Incidencias resueltas por el Servicio de Atención al Cliente – 2013/2015

	2015	2014	2013
Reclamaciones	10.395	18.045	14.150
Quejas	387	1.110	1.553
Consultas	682	962	856
TOTAL	11.464	20.117	16.559

Cabe destacar la rápida respuesta que el Servicio de Atención al Cliente ha dado a las distintas quejas, reclamaciones y consultas que ha recibido en 2015. El plazo medio de las resoluciones de las quejas fue de 9 días, 7 días el de las consultas y 17 el de las reclamaciones, si bien entre estas últimas no se incluyen las provenientes del Banco de España, CNMV ni la Dirección General de Seguros.

1.2.4. Transparencia en la información

Banco Popular asume el compromiso de facilitar información transparente y veraz de las características y condiciones de sus productos y servicios. La publicidad del Banco cumple rigurosamente con la normativa de los países en los que opera y observa los principios de protección de los derechos del cliente, respecto a la ética publicitaria. Así, en 2015 no se ha producido ningún incidente que haya conllevado imposición de multa o sanción significativa en relación con la información publicitaria ofrecida sobre los productos.

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

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

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

Concesión del Certificado de Responsabilidad Corporativa otorgado por Autocontrol

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

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

1.2.5. Protección y seguridad de las operaciones

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

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

Durante 2015, Banco Popular Español ha recibido tres sanciones económicas por sentencia firme en relación con la Ley de Protección de Datos por un importe total de 70.000 euros.

1.2.6. Seguridad del cliente

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

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

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

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

1.2.7. Plan de Continuidad del Negocio

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

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

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

Dado que es un Plan que atañe a toda la organización, la respuesta ante incidentes está estructurada en tres niveles organizativos:

- **Estratégico.** Constituido por el Comité de Continuidad de Negocio, que es el órgano ejecutivo responsable de la toma de decisiones en caso de incidentes graves.
- **Táctico.** Formado por los Equipos de Gestión de Incidentes, que apoyan al Comité aportando soluciones técnicas, de negocio y operativas.
- **Operativo.** Integrado por las unidades de negocio de la organización, que se encargan de desplegar y ejecutar los planes de recuperación de los procesos de negocio.

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

Plan de Continuidad del Negocio, asegurando la actividad ante cualquier amenaza



1.3. Desarrollo responsable de la actividad

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

1.3.1. Inclusión de criterios ASG en la operativa del negocio

Principios de Ecuador

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

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

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

Si bien el Banco ha ratificado su compromiso con Principios de Ecuador en 2013, desde 2008 ha formalizado un total de 19 proyectos que contemplan Principios de Ecuador. En 2015, ha suscrito cuatro operaciones conforme a Principios de Ecuador, lo que supone el 67% de los *Project Finance* formalizados en el ejercicio por el área de Banca de Inversión.

Categorización de *Project Finance* conformes a Principios de Ecuador - 2008/2015

Project Finance							
Categoría	Nº de operaciones	Sector	Nº de operaciones	Región	Nº de operaciones	País designado	Evaluación independiente
A	1	Energía	1	Europa	1	1	-
B	13	Infraestructuras	9	Europa	7	9	9
				América del Norte	2		
		Energía	3	Europa	2	3	3
				América del Norte	1		
Otros	1	Europa	1	1	1		
C	5	Infraestructuras	3	Europa	5	5	5
		Energía	2				

Categorización de *Project Finance* conformes a Principios de Ecuador – 2015

Project Finance								
Categoría	Nº de operaciones	Sector	Nº de operaciones	Región	Nº de operaciones	Designación de País		Evaluación independiente
						Designado	No Designado	
A	1	Energía	1	Europa	1	1	-	-
B	3	Infraestructuras	1	Europa	3	3	-	3
		Energía	1					
		Otros	1					

En el marco del *Plan Transversal de Formación en RC 2014-2016*, todos los responsables relacionados con la gestión de Principios de Ecuador en la Entidad, han recibido la formación necesaria para realizar el análisis y concesión de cada una de las operaciones presentadas. El objetivo de esta formación era avanzar en el proceso de evaluación y gestión del riesgo, así como informar de las novedades de los principios y la publicación de su tercera versión. La acción formativa fue impartida por expertos externos a responsables de las distintas áreas cuya actividad tiene relación directa con las directrices marcadas en Principios de Ecuador.

Integración de criterios ASG en las actividades de inversión y financiación

En 2015 Allianz Popular, gestora de los fondos de inversión que comercializa Popular, ha implementado su política de inversión en la que se han incluido criterios sociales, ambientales y de buen gobierno, siguiendo las directrices de Allianz SE.

En el marco de dicha Política, se han establecido una serie de filtros excluyentes y otros de carácter valorativo, como el de fomentar la inversión en empresas que hayan firmado el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Así mismo, se establece que las inversiones en determinados sectores que puedan presentar potenciales riesgos reputacionales, medioambientales, sociales y de buen gobierno, serán objeto de un estudio específico y minucioso.

El ámbito de aplicación de esta Política afecta a títulos de renta fija y variable e inversiones en fondos de terceros.

Por otro lado, durante 2015 Popular ha establecido las bases para la definición de su Política de Inversión y Financiación Responsable que afectará a varias áreas de la Entidad y en la que se incluirán criterios ASG. El objetivo principal será identificar y gestionar los riesgos extrafinancieros asociados a la actividad de la empresa objeto de la inversión o financiación.

Con el desarrollo de las diferentes directrices incluidas en esta Política de Inversión y Financiación, Popular hará efectivo el objetivo de desarrollar su modelo de negocio de forma responsable respecto a las actividades de inversión y financiación desempeñadas por las entidades del Grupo.

Allianz Popular Asset Management

Allianz 

Inversión Socialmente Responsable

En 2015, el Grupo ha gestionado los siguientes fondos de inversión que tienen en consideración criterios de carácter social y medioambiental:

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

Nuevo fondo ISR, EUROVALOR COMPROMISO

Popular ha comenzado en 2015 la comercialización de un nuevo fondo de inversión denominado EUROVALOR COMPROMISO ISR, FI cuya cartera está compuesta, en su totalidad, por fondos de Inversión Socialmente Responsable. Estos fondos han sido gestionados por entidades de referencia a nivel internacional que consideran, además de los criterios financieros, los siguientes en la selección de los activos en que invierten:

- **Criterios Ambientales:** se basan en indicadores que valoran políticas energéticas, de agua, forestales, de biodiversidad y cumplimiento del Protocolo de Kyoto, entre otras.
- **Criterios Sociales:** basados en indicadores que miden la existencia de políticas en materia de educación, sanidad, empleo e igualdad, el acceso de la población a los servicios públicos, el cumplimiento de las normas fundamentales del trabajo de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) o el índice de Gini, que evalúa la desigualdad medida en términos de ingresos.
- **Criterios de Buen Gobierno:** basados en indicadores destinados a medir el análisis de los derechos políticos, niveles de democracia, estabilidad política, derechos y libertades civiles, libertad de prensa, transparencia o corrupción entre otros.

EUROVALOR COMPROMISO ISR, FI invierte, por tanto, el 100% de su cartera en activos que cumplen los criterios de ISR y se ajusta a la filosofía de inversión de la Entidad basada en una mayor transparencia y una mejor y más amplia gestión del riesgo.

En 2015, EUROVALOR COMPROMISO ISR, FI ha superado los 6 millones de euros de patrimonio.

Fondo de Pensiones de Empleados con criterios ISR

El Fondo de Pensiones Europopular Integral, que agrupa los Planes de Pensiones de Empleados de Banco Popular, Targobank y bancopopular-e, incluye en su cartera criterios de Inversión Socialmente Responsable. Las inversiones realizadas en 2015 se han gestionado conforme a exigentes criterios valorativos y de exclusión. Por lo tanto, se han tenido en cuenta, además de los estrictamente financieros, criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno tanto en la renta fija como en la variable del Fondo.

Han quedado excluidos en las inversiones aquellos activos o empresas que desempeñen toda, o una parte de su actividad, en sectores armamentísticos, industrias contaminantes, juego o se hayan visto implicados en episodios relacionados con la explotación infantil o la vulneración de los Derechos Humanos, valorando especialmente la inversión en empresas firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

A cierre de 2015, este Fondo contaba con un total de 14.651 partícipes y un patrimonio de 1.029,2 millones de euros. Los criterios ISR se aplican a un 83% de la cartera del fondo.

Reconocimiento al desempeño en ISR en varios índices de sostenibilidad

El desempeño que Popular ha desarrollado en materia de RC ha sido reconocido por varios índices de sostenibilidad internacionales que han valorado positivamente el comportamiento de la Entidad con respecto a su ISR:

- Ethibel Pioneer y Ethibel Excellence Investment Register:** Popular ha sido incluido en ambos índices reconociéndose de este modo su desempeño en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Foro Ethibel ha analizado el comportamiento de Popular respecto a sus inversiones éticas y sostenibles, evaluando positivamente el equilibrio que ha conseguido entre el progreso económico, la igualdad social y el medio ambiente.
- EURONEXT VIGEO EUROZONE 120 y EURONEXT VIGEO EUROPE 120:** Ambos índices han reconocido a Popular su implementación de mejoras sustanciales en aspectos sociales, medioambientales y de buen gobierno, alcanzando una de las puntuaciones más altas dentro del marco objeto de estudio (empresas de la Eurozona y de Europa respectivamente), la evaluación realizada por Vigeo contemplaba la revisión de 330 indicadores con 38 factores de sostenibilidad.
- FTSE4Good:** Popular mantiene su inclusión en el índice FTSE4Good fruto de su continua implementación de buenas prácticas respecto a su desempeño ambiental, social y de buen gobierno. Los índices FTSE miden la rentabilidad de aquellas empresas internacionales que logran minimizar su impacto medioambiental, su capacidad para desarrollar relaciones positivas con sus grupos de interés y proteger los Derechos Humanos Universales.
- Carbon Disclosure Project (CDP):** Popular ha incrementado en 19 puntos su calificación en este índice con respecto a 2014, alcanzando los 99 puntos. Con esta puntuación se ha situado entre las 5 mejores empresas del sector financiero español. CDP analiza el progreso de las mayores empresas españolas y portuguesas por capitalización en la gestión de las emisiones de carbono, de los riesgos y oportunidades ligados al cambio climático, así como el desempeño y la transparencia.



FTSE4Good



1.3.2. Centros Operativos Internacionales

Finalmente, respecto a los Centros Operativos Internacionales, desde que en 2004 la Comisión Ejecutiva del Banco (actualmente Comisión Delegada) estableciera la política en relación con los establecimientos *off-shore*, se mantiene el compromiso de reducir paulatinamente su actividad como paso previo al cese de la misma en aquellos casos en los que fuera viable. A cierre del ejercicio 2015, tan solo queda un establecimiento *off-shore*, cuyos activos suponen un 0,005% respecto a la totalidad del Grupo.

1.3.3. Productos con especial beneficio social y ambiental

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

Líneas de negocio desglosadas por productos de especial beneficio social y ambiental – 2015

Banca comercial					
Área	Nombre del producto/servicio	Descripción	Beneficiarios	Valor Monetario	% Sobre el total área
Financiaciones preferentes	Convenios ICO	Líneas de financiación preferente para PYMEs y sectores específicos	PYMEs y autónomos	1.235.464.778	1,154%
	Programa de Créditos a la Excelencia Académica	Financiación de estudios bajo condiciones especiales	Estudiantes	2.892.332	0,003%
	Financiación con componente medioambiental	Financiación de proyectos relacionados con infraestructuras energéticas	Personas físicas o personas jurídicas	954.338.567	0,891%
Medios de pago	Visa Domund Visa Alcer Visa Aldeas Infantiles Visa Misiones Salesianas	Tarjetas de crédito Affinity, en las que un porcentaje de su consumo se destina a una ONG	Personas físicas o personas jurídicas	11.726.236	0,356%
Gestión de activos					
Área	Nombre del producto/servicio	Descripción	Beneficiarios	Valor Monetario	% Sobre el total área
Fondos de inversión	GAWA MICROFINANCE FUND SCA SICAR	Fondo de inversión en microfinanzas que favorece la inclusión en el sistema bancario de colectivos desfavorecidos	Instituciones de microfinanzas y similares	14.100.000	0,123%
	InC INCLUSIÓN GLOBAL FUND SCA SCAR	Fondo de inversión en microfinanzas que favorece la inclusión en el sistema bancario de colectivos desfavorecidos	Fundaciones, Asociaciones e Instituciones Religiosas	7.300.000	0,064%
	PBP BIOGEN, FI	Fondo de inversión que cede su comisión a la investigación científica	Empresas de investigación científica, en especial las dedicadas a la Farmindustria	7.639.960	0,066%
	FONEMPORIUM	Fondo de inversión de carácter solidario	Asociaciones y Fundaciones	14.643.436	0,127%
	EUROVALOR COMPROMISO ISR, FI	Fondo de inversión cuya cartera está compuesta por fondos que cumplen criterios ISR	Personas físicas o personas jurídicas	6.232.498	0,054%
	Pioneer Funds – Global Ecology	Fondo de inversión cuya cartera está compuesta por empresas que preservan el medio ambiente	Personas físicas o jurídicas	1.136.960	0,010%
Planes de pensiones	Plan de Pensiones de Empleo para PYMEs	Plan de pensiones específico para PYMEs	PYMEs	50.660.627	0,953%
Actividad aseguradora					
Área	Nombre del producto/servicio	Descripción	Beneficiarios	Valor Monetario	% Sobre el total área
Seguros	Eurorriesgo Plus	Seguro de vida con cobertura adicional gratuita	Personas físicas	3.192.755	0,139%
	Protección de Pagos	Seguro que garantiza el pago de un préstamo en caso de desempleo o incapacidad temporal	Personas físicas	15.698.714	0,686%
	Ahorro Bonificado Creciente (ABC)	Ahorro Bonificado Creciente y Ahorro Bonificado Creciente Juvenil que garantiza el dinero invertido y premia el mantenimiento de aportaciones periódicas	Personas físicas	25.101.393	1,096%
	Creditshield	Seguro vinculado a una tarjeta de crédito que ofrece diferentes coberturas	Personas físicas	28.770.826	1,257%

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

- **Pioneer Funds - Global Ecology.** Fondo de inversión que invierte principalmente en empresas que ofrecen productos que promuevan un medio ambiente más limpio y saludable. Excluyen inversiones en compañías relacionadas con alcohol, tabaco, juegos, energía nuclear, armamento, pornografía, vulneración de Derechos Humanos y trabajo infantil.
- **Creditshield.** Se trata de un seguro vinculado a una tarjeta de crédito que ofrece coberturas por fallecimiento, incapacidad absoluta, temporal o permanente, desempleo y hospitalización por enfermedad y/o accidente.

Por otro lado, en 2015, Banco Popular ha apoyado el desarrollo de infraestructuras que proporcionan asistencia sanitaria destinando 3.180.315 euros a su financiación.

Popular ante la actual situación hipotecaria

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

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

- **Fondo Social de Viviendas.** Banco Popular suscribió en 2013 el Convenio para la Creación de un Fondo Social de Viviendas por el que cedió 336 inmuebles. Las viviendas que se incluyen en el marco de este Convenio se destinan, en régimen de alquiler, a personas que hayan sido desalojadas por impago de la hipoteca y que se encuentren en circunstancias de especial vulnerabilidad. A cierre del 2015, Banco Popular había adjudicado las 336 viviendas que inicialmente había puesto a disposición de los solicitantes y, en consecuencia, decidió ampliar el número de viviendas iniciales en otras 335 hasta un total de 671.
- **Código de Buenas Prácticas para la reestructuración de deuda hipotecaria.** Banco Popular está adherido al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual, que fue establecido por el Real Decreto-Ley 6/2012 de 9 de marzo. Este Código permite tanto la reestructuración de la deuda hipotecaria a quienes padecen dificultades extraordinarias para atender su pago, como la flexibilización de la ejecución de la garantía real. Aplica a aquellas personas que se encuentran situadas en el denominado "umbral de exclusión". Al amparo de esta iniciativa se han formalizado en el presente ejercicio, 1.012 contratos de alquiler social.

Colaboración con Bancos Internacionales de Desarrollo

El Grupo mantiene acuerdos con diferentes entidades financieras con el objetivo de fomentar el comercio exterior en los países en vías de desarrollo y facilitar la internacionalización de la empresa española en países donde, hasta el momento, la relación comercial era muy limitada y existen sistemas bancarios poco estables. A 31 de diciembre de 2015, están en vigor acuerdos con el Banco Asiático de Desarrollo, el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo y la Corporación Financiera Internacional dependiente del Banco Mundial.

Financiación de proyectos con impacto ambiental positivo

Banco Popular ha consolidado su apoyo al desarrollo de iniciativas que favorecen la generación de energía proveniente de fuentes renovables. Por este motivo, durante los últimos años se han financiado proyectos relacionados con infraestructuras energéticas tanto en el ámbito nacional como en el internacional. En 2015, el importe total de la financiación destinada a este tipo de proyectos con componente medioambiental ascendió a 954,3 millones de euros, casi 105 millones más que en el año anterior.

Proyectos financiados con componente medioambiental (miles de euros) – 2001/2015

Tipología del proyecto	Número	Importe financiado	Porcentaje
Energía Solar	13	360.830	37,8%
Energía Eólica	18	303.905	31,8%
Energía Fotovoltaica	14	216.436	22,7%
Biomasa	2	18.424	1,9%
Infraestructuras ⁽¹⁾	2	22.069	2,3%
Reciclaje	2	7.674	0,8%
Residuos	2	25.000	2,6%
TOTAL	53	954.338	100%

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

1.3.4. Fomento del emprendimiento y de la educación financiera

En 2015, Banco Popular ha seguido apostando por el desarrollo de diferentes actuaciones encaminadas al fomento del emprendimiento y la educación financiera:

- **Fomento del emprendimiento.** En esta materia, destacan las siguientes iniciativas:
 - Apoyo a la décima edición del *Desafío Junior Empresarial*, en colaboración con ESIC-Business & Marketing School. Se trata de una competición entre grupos de alumnos de diferentes centros educativos de todo el país que, con la ayuda de uno de sus profesores, gestionan un proyecto de creación de empresa y constituyen su propio negocio, a través del manejo de una herramienta de simulación de la realidad empresarial. En las cuatro últimas ediciones han participado más de 3.000 alumnos de Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Superior y 200 profesores, repartidos en más de 700 equipos pertenecientes a casi 500 centros.
 - Colaboración con CECE (Confederación Española de Centros de Enseñanza) en la IX Jornada de Emprender, proyecto que impulsa el espíritu de emprendimiento en la enseñanza no universitaria para favorecer la motivación personal de la infancia y la juventud.

954,3
millones de euros
destinados a financiar
proyectos con
componente ambiental

- Mantenimiento del convenio de cooperación. En 2015, se ha mantenido el convenio de cooperación firmado con ESIC–Business & Marketing School para potenciar el emprendimiento y fomentar la creación de nuevas empresas en España. El acuerdo permite a los alumnos y antiguos alumnos de ESIC conseguir financiación en condiciones muy ventajosas para el desarrollo de sus proyectos empresariales dentro del país.
- Participación activa en el Patronato Fundación Princesa de Girona. Esta entidad tiene como objetivos principales el emprendimiento, la empleabilidad, el éxito escolar y la explotación del talento de los jóvenes y estudiantes españoles. Además, brinda su apoyo en el proceso de descubrimiento de vocaciones científicas, matemáticas, artísticas y musicales, facilitando caminos para que desarrollen el talento de los estudiantes.

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

Microcréditos “Apostamos por ti” – Tercer Sector, financiación para colectivos en riesgo de exclusión social

Este acuerdo firmado en 2015 con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI), cuenta con el apoyo de la Unión Europea en el marco del instrumento de garantía establecido de conformidad con el Reglamento (UE) nº 1296/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al Programa de la Unión Europea para el Empleo y la Innovación Social (EaSI).

Microcréditos “Apostamos por ti” – Tercer Sector, está compuesto por una cartera de microcréditos dirigida a promover el emprendimiento y el autoempleo de colectivos en riesgo de exclusión social. La cartera tiene una dotación de 1.250.000 euros englobada dentro de una línea de 10.000.000 de euros denominada Microcréditos “Apostamos por ti”. Esta línea cuenta con una garantía de 960.000 euros proveniente del Fondo Europeo de Inversiones (FEI) y ofrece condiciones preferentes asociadas a cada una de las operaciones.

Los destinatarios de la financiación serán microempresas (tanto *startups* como negocios en marcha) y autónomos, que presenten sus proyectos acompañados por una entidad del tercer sector experta en emprendimiento con la que Popular haya suscrito un acuerdo de colaboración para desarrollar esta iniciativa.

Los beneficiarios contarán con el asesoramiento de un especialista en emprendimiento de dicha Entidad que realizará las funciones de *mentoring* y *training* durante los primeros años de vida del proyecto.

La puesta en marcha de este proyecto ha contado con la colaboración de Fundación Accenture, en el marco de la iniciativa “Juntos por el empleo de los más vulnerables”, cuyo objetivo es promover la bancarización de colectivos con dificultades de acceso al crédito como vía para lograr su integración socioeconómica.



- **Impulso a la educación financiera.** Se ha fomentado la educación financiera de colectivos con baja bancarización a través del desarrollo de jornadas formativas enmarcadas en el Programa de Voluntariado Corporativo. Esta línea de actuación, se ha estado desarrollando desde 2011 por voluntarios del Grupo con el fin de acercar el lenguaje financiero, así como otros conocimientos técnicos, a personas con discapacidad intelectual y en riesgo de exclusión. Durante 2015, se han desarrollado 32 jornadas de educación financiera en diversas entidades pertenecientes al tercer sector de las que se han beneficiado más de 346 alumnos.

“Tus finanzas, tu futuro”, apoyando la educación financiera de los más jóvenes

Popular ha participado en esta acción formativa promovida por la Asociación Española de Banca (AEB) y la Fundación Junior Achievement, cuyo objetivo es fomentar la educación financiera entre estudiantes de 2º y 3º de la ESO. Esta participación se enmarca en las actividades desarrolladas por la European Money Week 2015 y dentro del Plan Nacional de Educación Financiera.

“Tus finanzas, tu futuro” se ha desarrollado durante varios meses de 2015 en más de 100 centros educativos de toda España y ha contado con la participación de más de 400 voluntarios pertenecientes a 15 entidades financieras adheridas a la AEB, incluido Banco Popular. Mediante esta acción se ha conseguido formar a más de 5.500 jóvenes ayudándoles a ser financieramente más responsables. Para ello, se han realizado distintas sesiones formativas encaminadas a:

- Elaborar correctamente un presupuesto
- Conocer conceptos financieros básicos
- Descubrir la importancia del ahorro, los medios de pago y los productos de financiación

Con esta participación Popular apuesta por la formación en materia financiera a edad temprana, con el objetivo de que en el futuro los jóvenes desarrollen un comportamiento financiero en el que la responsabilidad y el compromiso sean su principal aval.

1.3.5. Observancia de los Derechos Humanos

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

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

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

1.4. Gestión de la cadena de suministro

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

1.4.1. Perfil de proveedores y volumen de compras

En 2015, el Grupo contrató productos y servicios a sus proveedores significativos, aquellos con los que se suscriben contratos relativos a aspectos claves del negocio y cuyos pagos se gestionan desde la Oficina de Compras, por más de 575 millones de euros. Así mismo, el Banco realiza la mayor parte de su actividad en España, siendo el 93,8% de los proveedores residentes, es decir, con domicilio fiscal en España.

Información sobre proveedores residentes de Grupo Banco Popular - 2015

833

proveedores residentes
93,8% sobre el total

560,82

millones de euros facturados
97,5% del importe facturado

Compromiso de Pago

Una de las máximas prioridades del Grupo con respecto a su cadena de suministro es cumplir con el compromiso de formalizar el pago de sus facturas en un periodo no superior al pactado con cada proveedor. Por este motivo, en 2015, el Período Medio de Pago a Proveedores (PMP) ha sido de 25 días, plazo inferior al máximo legal de 60 días establecido en la Ley 15/2010 de 5 de julio, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Centros Especiales de Empleo

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

La colaboración mantenida con estos Centros durante 2015 ha permitido al Grupo llevar a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones:

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

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

1.4.2. Gestión de Proveedores

Plan de Gestión de Proveedores 2014-2016

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

Las acciones incluidas en el *Plan de Gestión de Proveedores 2014-2016* contemplan una serie de hitos que se han gestionado durante 2015 y que son los siguientes:

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

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

Código de Conducta y Ficha de Evaluación

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

El sistema de homologación comprende una *Ficha de Evaluación*, por la que los proveedores residentes declaran, además de aspectos de carácter económico y de gestión, información relativa a su desempeño ambiental, social y de buen gobierno, así como la aceptación del *Código de Conducta*. La Oficina de Compras ha solicitado la cumplimentación de la ficha al 100% de los nuevos proveedores, que en 2015 han sido 95. Actualmente, el 91,93% de la facturación del Grupo proviene de proveedores residentes homologados bajo criterios ASG sobre la base de la información recogida en la *Ficha de Evaluación*.

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

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

Modelo de gestión del riesgo de la cadena de suministro

Durante 2015, se ha implantado el *Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro* iniciativa incluida en el *Plan de Gestión de Proveedores*. Este Modelo establece la metodología a llevar a cabo para la gestión de la cadena de suministro en base a la clasificación de los proveedores por su perfil de riesgo, atendiendo a criterios económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno.

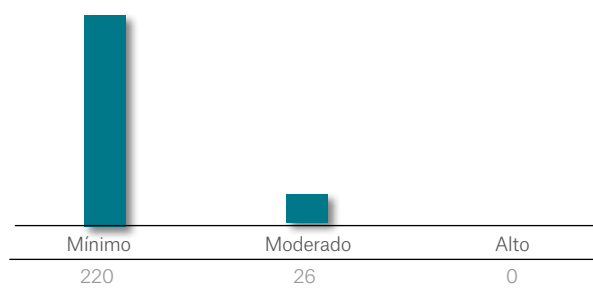
El Modelo permite, por un lado, identificar los proveedores que desarrollan una actividad alineada con la estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo y conocer el nivel de riesgo de los proveedores para establecer los sistemas oportunos de mitigación.

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

- **Fase de Diagnóstico.** Aporta al Banco una visión global del riesgo de su cadena de suministro, permitiendo identificar el nivel de riesgo de cada uno de los proveedores. Los niveles de riesgo identificados para esta fase son Mínimo, Moderado y Alto.
- **Fase de Análisis.** Profundiza en los criterios de buen gobierno en los que se basan los proveedores para el desarrollo de su actividad. Una vez analizados, esta fase permite identificar aspectos de mejora y realizar un seguimiento de los mismos en el medio plazo.
- **Fase de Supervisión.** Revisa en base a los resultados de las fases anteriores, la gestión de los proveedores calificados con alto riesgo. A todos ellos se les realizará una supervisión específica, recurriendo en su caso a un tercero independiente, que determinará si el proveedor es o no apto para mantener su relación comercial con el Banco.

Durante 2015, se ha desarrollado la *Fase de Diagnóstico* evaluándose a 246 proveedores que representan el 65,59% del volumen total de la facturación del Grupo. Los resultados de esta fase se muestran en el siguiente gráfico:

Número de proveedores identificados en función de su nivel de riesgo - 2015



Canales de consulta y diálogo

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

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

Aspectos más valorados por los proveedores - 2015



Servicios

Capacidad de respuesta



Trato

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



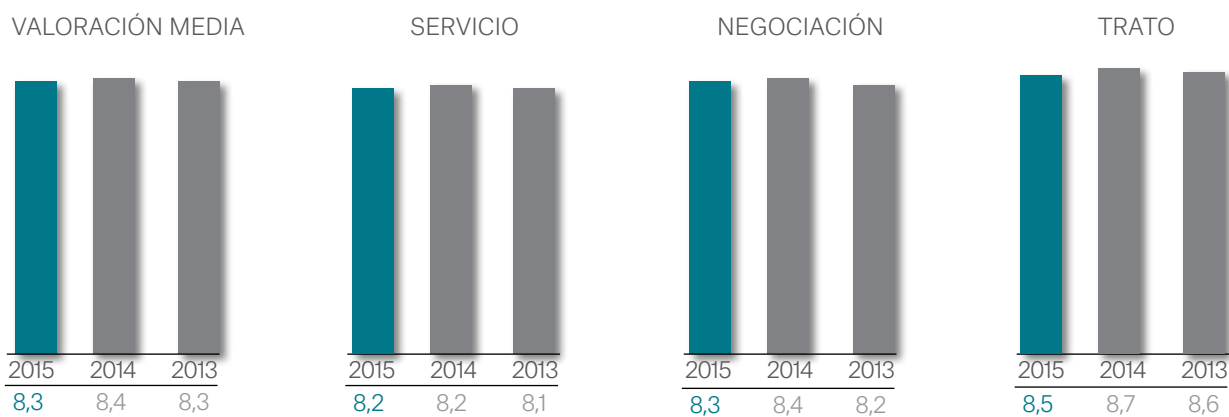
Negociación

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



Como puede observarse en los gráficos que se muestran a continuación, en 2015 la valoración de los proveedores se ha mantenido similar en todos los indicadores con respecto a 2014 y se mantiene en niveles altos de satisfacción. Ante la situación actual de mercado, Banco Popular se preocupa por que las relaciones con los proveedores sean cada vez más directas y transparentes. De este modo, se anticipa a posibles contingencias y establece las medidas a tomar de mutuo acuerdo con los proveedores, bajo una actitud colaboradora y dialogante.

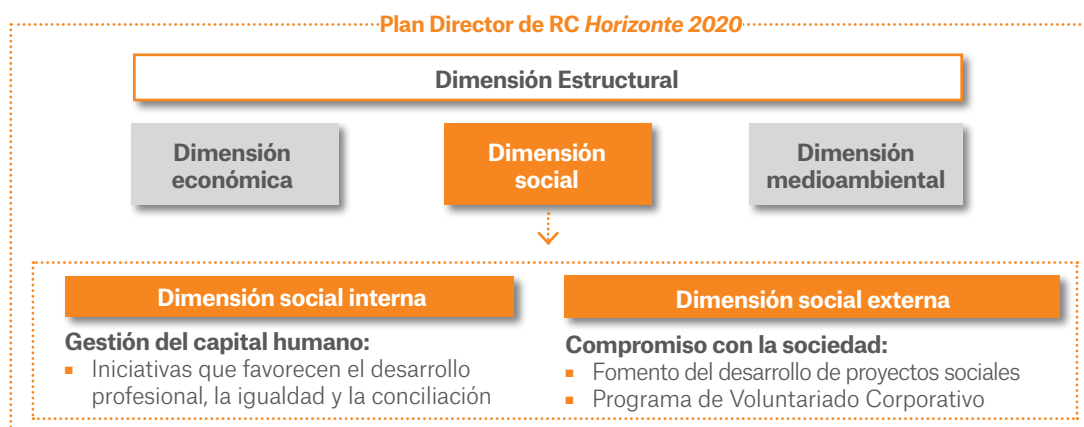
Valoración de Grupo Banco Popular en la encuesta de satisfacción de proveedores – 2013/2015



Dimensión social

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

Dimensión social del Plan Director de RC *Horizonte 2020*



2.1. Dimensión social interna: nuestro capital humano

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

Funciones del Área de Recursos Humanos



2.1.1. Selección y contratación

La Oficina de Selección ejerce sus funciones en base a un modelo de selección por competencias con el máximo respeto al principio de no discriminación e igualdad de oportunidades. En este sentido, el Grupo no ha sido objeto, durante el ejercicio 2015, de ningún incidente que haya supuesto un episodio de discriminación.

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

Además, durante 2015, se han llevado a cabo diferentes iniciativas dirigidas a la contratación directa de personas con discapacidad. Entre ellas, destacan las siguientes:

- **Participación en "Por Talento" a través del programa "Convenio Inserta".** Este programa contempla un conjunto de medidas dirigidas a incrementar el empleo y la formación de personas con discapacidad. "Convenio Inserta" está impulsado por Fundación ONCE y cuenta con la cofinanciación del Fondo Social Europeo.
- **Publicación de distintas ofertas de empleo en bolsas de trabajo.** Destacan las publicadas en Fundosa y disJob, dos entornos web de búsqueda de empleo dirigidos a personas con discapacidad.
- **Integración de personas con discapacidad en puestos de alta cualificación.** Para ello, se ha llegado a un acuerdo con la Fundación Seeliger y Conde por el cuál, desde el segundo semestre de 2015, se ha establecido un canal de recepción de perfiles profesionales para valorar su inclusión en diversos procesos de selección.

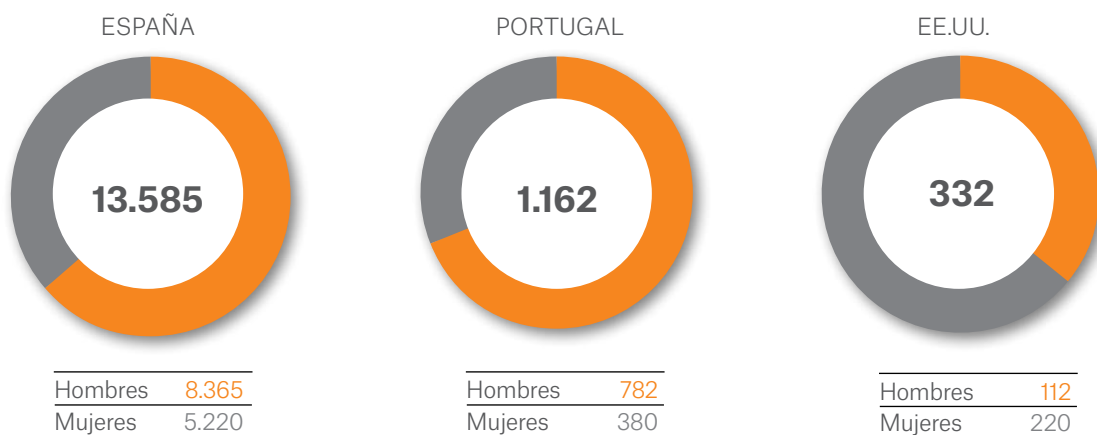
Perfil y distribución de la plantilla

En 2015, el Grupo alcanzó la cifra de 15.079 empleados. Respecto a las entidades financieras del Grupo, donde se concentra el 98% del capital humano, conviene también señalar que el 100% trabaja a jornada completa y el 98% cuenta con un contrato indefinido.

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

Debido al compromiso con las personas, Banco Popular ha preservado al máximo el capital humano del Grupo, logrando ser una de las entidades financieras que no ha llevado a cabo ningún Expediente de Regulación de Empleo desde el comienzo de la crisis financiera, a pesar de haber continuado asumiendo durante 2015 la integración de parte de la plantilla de Citibank España dentro de su capital humano.

Distribución de empleados por región y sexo – 2015



15.079

empleados en
Grupo Banco Popular

A continuación, se muestran las principales cifras referentes al capital humano tanto de España como del Grupo. Para el alcance de España –en adelante, *empleados en España*– se tienen en cuenta 13.266 empleados pertenecientes a las entidades financieras en España, 680 empleados de Targobank así como 50 empleados procedentes de bancopopular-e, debido a que todos ellos han sido gestionados bajo el sistema de Recursos Humanos del Grupo durante la totalidad de 2015. Por lo tanto, el alcance *empleados en España* ha ascendido a 13.996.

Para el alcance del Grupo –en adelante, *empleados en el Grupo*– se tienen en cuenta los 13.996 *empleados en España*, así como los empleados procedentes de las entidades financieras de Portugal (1.162) y EE.UU. (332). Así, el alcance *empleados en el Grupo* ha ascendido a 15.490.

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

Distribución de *empleados en el Grupo* por región y sexo – 2013/2015

Región	2015		2014		2013	
	H	M	H	M	H	M
España	8.655	5.341	8.698	5.186	8.915	5.144
Portugal	782	380	904	395	913	387
EE.UU.	112	220	154	264	160	284
TOTAL	15.490		15.601		15.803	

Distribución de los *empleados en el Grupo* por sexo y contrato laboral – 2013/2015

Sexo	2015		2014		2013	
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Contrato Indefinido	Contrato Temporal
Hombres	9.406	143	9.594	162	9.936	52
Mujeres	5.820	121	5.710	135	5.730	85
TOTAL	15.226	264	15.304	297	15.666	137

Distribución de los *empleados en el Grupo* por categoría profesional, edad y sexo – 2015

Categoría Profesional	<30 AÑOS		DE 30 A 50 AÑOS		>50 AÑOS		TOTAL
	H	M	H	M	H	M	
Administrativo	243	236	311	418	800	168	2.176
Técnico	125	162	3.890	4.093	1.989	341	10.600
Directivo	12	4	1.681	494	498	25	2.714
TOTAL	380	402	5.882	5.005	3.287	534	15.490

Número y tasa de nuevas contrataciones de *empleados en el Grupo* distribuidas por región, edad y sexo – 2015

Región	<30 años				De 30 a 50 años				>50 años				TOTAL			
	H		M		H		M		H		M		H		M	
	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa
España	58	15,22%	27	6,99%	46	0,89%	18	0,41%	-	-	-	-	104	1,20%	45	0,87%
Portugal	4	12,90%	4	6,35%	6	0,79%	11	3,48%	2	1,77%	-	-	12	1,33%	15	3,80%
EE.UU.	5	12,50%	7	17,95%	8	9,88%	16	11,76%	2	6,06%	9	10,11%	15	9,74%	32	12,12%
TOTAL	67	14,82%	38	7,79%	60	1,00%	45	0,93%	4	0,12%	9	1,77%	131	1,34%	92	1,57%

Número y tasa de rotación de *empleados en el Grupo* distribuidos por región, edad y sexo – 2015

Región	<30 años				De 30 a 50 años				>50 años				TOTAL			
	H		M		H		M		H		M		H		M	
	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa	Total	Tasa
España	5	1,31%	5	1,30%	26	0,50%	7	0,16%	8	0,26%	-	-	39	0,45%	12	0,23%
Portugal	1	3,23%	4	6,35%	96	12,63%	22	6,96%	37	32,74%	4	25,00%	134	14,82%	30	7,59%
EE.UU.	21	52,50%	15	38,46%	28	34,57%	34	25,00%	13	39,39%	29	32,58%	62	40,26%	78	29,55%
TOTAL	27	5,97%	24	4,92%	150	2,49%	63	1,30%	58	1,77%	33	6,48%	235	2,41%	120	2,05%

2.1.2. Gestión de personas

La gestión de personas permite mantener un contacto cercano a todos los empleados gracias a una estructura descentralizada –con responsables en cada Dirección Regional, Territorial y Servicios Centrales–, una sistemática de comunicación continua a través de entrevistas y herramientas, así como unos planes específicos diseñados para que el empleado gestione de forma flexible su relación con el Banco.

Las entrevistas de gestión permiten avanzar en el conocimiento de la plantilla, identificar el talento y gestionar las alertas que se detecten. A lo largo de 2015, se han mantenido 5.116 entrevistas de gestión, lo cual supone el 37% de la plantilla perteneciente a los *empleados en España*.

Modelo de gestión de personas

Durante 2015, el área de Recursos Humanos ha continuado desarrollando el proyecto “Evolución del Modelo de Gestión de RRHH”, cuyo objetivo es realizar una revisión en profundidad de las herramientas y políticas propias del área.

Finalizada la Fase de Diagnóstico en abril de 2015, en la que han participado en distinta medida todos los niveles de la organización, el trabajo de definición del nuevo modelo se ha desarrollado desde esa fecha hasta finales del mes de septiembre.

La fase de implantación se realizará durante el primer semestre de 2016 y sus principales hitos serán los siguientes:

- **Actualización del Mapa de Puestos de acuerdo con el nuevo modelo.** Permitirá una gestión más simple y eficaz de las carreras profesionales.

5.116

entrevistas de gestión

- **Implantación de un nuevo Modelo de Evaluación del Desempeño.** Conseguirá una mayor orientación al desarrollo de los profesionales mediante la fijación y seguimiento de planes de mejora específicos. Este proceso tendrá periodicidad anual.
- **Modificación de determinadas líneas del Sistema Retributivo.** Contribuirá a alinearlos, en mayor medida, con los objetivos de negocio.

El objetivo global del proyecto es potenciar la aportación del área de Recursos Humanos al negocio, principalmente a través de la mejor identificación, desarrollo y puesta en práctica del talento de las personas que forman parte de la organización, lo que en un entorno tan cambiante e incierto como el actual, resulta necesario.

Promoción y gestión del talento

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

Distribución de *empleados en España* con promoción por sexo - 2015

Categoría profesional	Plantilla		Ascensos	
	Número	%	Número	%
Hombres	8.655	61,84%	562	57,88%
Mujeres	5.341	38,16%	409	42,12%
Total	13.996	100%	971	100%

Todos los altos directivos que operan en España son de origen nacional. A 31 de diciembre de 2015, Banco Popular contaba con un total de 5 Directores Generales, 7 Directores Generales Adjuntos y 24 Subdirectores Generales, todos ellos de nacionalidad española. En cuanto a Banco Popular Portugal, el máximo ejecutivo es de nacionalidad portuguesa y en el caso de Totalbank, español.

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

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

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

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

Cabe destacar que desde Enero de 2015, Totalbank ha puesto en marcha una iniciativa de desarrollo profesional de los empleados denominada "Career Path" cuyo objetivo es identificar las áreas de interés del empleado y su perspectiva de crecimiento profesional para ajustar las necesidades de la Entidad con las perspectivas del empleado.

Sistema de Evaluación del Desempeño

Banco Popular cuenta con un modelo de Evaluación del Desempeño por Competencias que representa una importante herramienta de comunicación orientada al conocimiento de las personas, sus inquietudes y sus vías de desarrollo profesional. Este sistema permite evaluar el nivel de desempeño de cada empleado, ajustar su grado de contribución a los objetivos de la organización y diferenciar así su retribución. Durante 2015, han sido evaluadas 6.269 personas, lo que supone un 44,7% de la plantilla de los *empleados en España*.

Distribución de *empleados en España* evaluados mediante el Sistema de Evaluación del Desempeño por categoría profesional y sexo – 2015^(*)

Categoría profesional	Hombres		Mujeres	
	Evaluaciones	%	Evaluaciones	%
Administrativo	601	49,63%	282	46,38%
Técnico	2.434	45,59%	2.149	50,65%
Directivo	633	30,07%	170	34,69%
Total	3.668	42,38%	2.601	48,70%

(*) Los porcentajes están calculados sobre el total de los *empleados en España* que hay en cada categoría profesional.

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

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

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

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

La diversidad en Grupo Banco Popular

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

Distribución de empleados en el Grupo con nacionalidad distinta a la local por región, categoría profesional, edad y sexo - 2015^(*)

Categoría profesional	<30 años				De 30 a 50 años				>50 años				TOTAL				
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	
España	Administrativo	1	0,46%	1	0,56%	3	1,41%	14	4,68%	-	-	2	1,54%	4	0,33%	17	2,80%
	Técnico	-	-	2	1,31%	23	0,69%	40	1,05%	9	0,47%	4	1,38%	32	0,60%	46	1,08%
	Directivo	-	-	-	-	8	0,49%	3	0,64%	3	0,64%	1	6,67%	11	0,52%	4	0,82%
Portugal	Administrativo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Técnico	-	-	-	-	1	0,19%	1	0,42%	-	-	-	-	1	0,16%	1	0,40%
	Directivo	-	-	-	-	2	4,88%	1	6,67%	-	-	-	-	2	3,13%	1	5,88%
EE.UU.	Administrativo	1	7,69%	7	31,82%	2	11,11%	7	14,29%	2	4,65%	3	9,09%	5	11,63%	17	16,35%
	Técnico	1	100%	-	-	5	14,71%	3	5,45%	-	-	1	2,38%	6	12,77%	4	4,00%
	Directivo	-	-	-	-	6	33,33%	2	25,00%	-	-	-	-	6	27,27%	2	12,50%
TOTAL	3	0,79%	10	2,49%	50	0,85%	71	1,42%	14	0,43%	11	2,06%	67	0,70%	92	1,55%	

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

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

Avanzamos en igualdad

A finales de 2015, el Banco ha suscrito un Convenio de Colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, vinculado a la adopción de medidas para aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y comités de dirección. Esta iniciativa se enmarca dentro del proyecto “Más mujeres, mejores empresas” dirigida a fomentar la presencia de mujeres en puestos de alta responsabilidad. Con ello, Popular se alinea con las medidas que en el marco internacional y de la Unión Europea se están adoptando en este ámbito, apostando por atraer a las personas con mayor capacidad y mejor formadas a los puestos de alta responsabilidad, promoviendo una presencia equilibrada de hombres y mujeres.

Dentro del Convenio, se ha suscrito una cláusula por la que Banco Popular se compromete a elevar, para su deliberación en el Consejo de Administración, este Convenio de Colaboración con el objetivo de fomentar la participación equilibrada de hombres y mujeres.

El Convenio suscrito tiene carácter voluntario y una duración de 4 años. Con su firma, el Banco se propone incrementar la participación de mujeres en sus puestos directivos y comités de dirección en cinco puntos porcentuales en su conjunto durante el período de vigencia del mismo. Además, se adhiere a los compromisos marco establecidos en el Convenio e incorpora una serie de actuaciones específicas que el Banco pondrá en marcha para lograr el objetivo, fundamentalmente vinculadas al ámbito de la comunicación interna y a sus políticas de selección, formación y promoción.

Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

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

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

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

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

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

2.1.3. Remuneración

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

Características del sistema de retribución

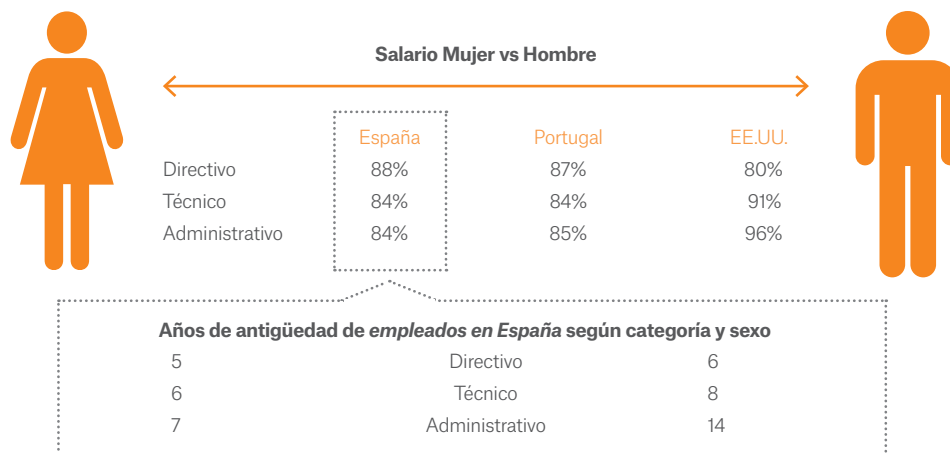


Sello de Igualdad en la Empresa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad desde 2010

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

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

Ratio salario mujer/hombre de *empleados en el Grupo* por categoría profesional y región – 2015



Los salarios base de los empleados para cada una de las categorías profesionales están regulados por el Convenio Colectivo, siendo idénticos para hombres y mujeres tanto en la categoría de técnicos como en la de administrativos, de modo que no existe ninguna discriminación salarial por razón de sexo. El salario inicial para empleados de nuevo ingreso, establecido también en el Convenio Colectivo, es de 1.366,16 euros brutos mensuales; 2,10 veces más elevado que el salario mínimo interprofesional (648,60 euros mensuales).

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

Popular vincula la retribución variable de sus empleados a criterios sostenibles

En 2015, Popular ha incluido en el cálculo de la retribución variable de sus empleados, indicadores de sostenibilidad basados en criterios ASG. Estos criterios ponderan un 10% sobre la remuneración variable total de cada trabajador con derecho a percibirla.

La medida se ha aplicado a la retribución no fija de los Consejeros Ejecutivos y de la Alta Dirección, así como al 100% de los empleados con derecho a percibir remuneración variable, pertenecientes a la red de sucursales y a los Servicios Centrales de las entidades Banco Popular, Banco Pastor y Popular Banca Privada.

De este modo, la retribución variable de los empleados se vincula, por primera vez, tanto a indicadores financieros como no financieros, incluyéndose entre estos últimos los asociados a las políticas de reputación, buen gobierno y responsabilidad corporativa.

Retribución flexible

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

La información del *Plan de Retribución Flexible*, la descripción de los productos y proveedores de este sistema, así como el simulador que facilita la adhesión al mismo, se presentan en el Portal del Empleado. El periodo de contratación masivo se abre en noviembre de cada año para los productos –Seguro Médico y Guardería–, para lo cual se pone en marcha una amplia campaña de comunicación interna. Durante todo el año es posible contratar el producto Guardería, vinculado a la medida de conciliación “Cheque Guardería”. En 2015, se han adherido 4.457 empleados a las diferentes medidas del *Plan de Retribución Flexible*.

2.1.4. Beneficios y entorno

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

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

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

Nuevo Portal del Empleado

En 2015, se ha llevado a cabo la renovación del Portal del Empleado, estrenando nueva imagen, incorporando una navegación más sencilla y añadiendo nuevas funcionalidades para el usuario.

Se trata de un espacio multicanal diseñado a medida teniendo en cuenta las características de la plantilla, que presenta las mejores opciones para el empleado considerando sus preferencias y su ubicación.

Además, el nuevo Portal del Empleado ha incorporado un Club de Beneficios denominado Contigo+ que ofrece atractivos descuentos en una gran variedad de servicios y artículos. En todas las compras realizadas, el beneficio se traduce en importantes descuentos y promociones.

Desde su lanzamiento, a mediados de septiembre, se han dado de alta en este espacio casi 7.715 empleados.



Planes de pensiones

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

La existencia de planes de pensiones de empleo en Banco Popular, Banco Pastor y Popular Banca Privada incluidos en el *Plan de Promoción Conjunta Banco Popular*, implica la participación de los trabajadores en su gestión; a través de la Comisión de Control. Europopular Integral es el fondo en el que se encuentran integrados los planes de pensiones de empleo existentes en el Grupo. Al cierre de 2015, cuenta con un patrimonio de 1.029,2 millones de euros, 14.651 partícipes y 3.931 beneficiarios.

Las inversiones del Fondo Europopular Integral, fondo en el que están integrados los Planes de Pensiones de Empleados de Banco Popular Español, Banco Pastor y Popular Banca Privada, son gestionadas con criterios de Inversión Socialmente Responsable (ISR) e incorporan a su vez criterios de exclusión y valoración más exigentes, lo que supone que, además de los estrictamente financieros, se tienen también en cuenta criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno en la renta fija y variable de la cartera.

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

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

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

Desde 2005, se han gestionado casi 34.000 peticiones, habiéndose tramitado en este ejercicio 4.596. El *Plan Concilia* ha supuesto, en 2015, una inversión de casi 3 millones de euros y más de 26 millones de euros desde su puesta en marcha. Las medidas más solicitadas han sido las siguientes:

- Días de libranza por fidelidad
- Cheques guardería
- Semanas adicionales retribuidas por maternidad

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

Reconocimiento a las medidas de flexibilidad laboral implementadas por Popular

La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, ha otorgado a Banco Popular en 2015 una mención de honor del Premio Madrid Empresa Flexible en la categoría de Gran Empresa. Se trata de un reconocimiento dirigido a las empresas que han implantado medidas que favorecen la flexibilidad laboral y personal, como herramienta de gestión para incrementar su competitividad y retener el talento.

Para optar a la candidatura, además de presentar un diagnóstico exhaustivo sobre las políticas de conciliación y flexibilidad del Banco, se contó con la participación de más de 100 empleados que, seleccionados aleatoriamente, respondieron a un cuestionario anónimo sobre esta materia y que fue preestablecido como requerimiento dentro de la documentación a presentar.



Principales medidas de conciliación recogidas en el *Plan Concilia*



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



Formación en materia de igualdad



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



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

2.1.5. Formación

La formación de los profesionales de Banco Popular siempre ha constituido un ámbito de actuación destacado dentro de las líneas de gestión del talento en la Entidad.

Banco Popular entiende los procesos de Formación y Desarrollo como un recurso para administrar y gestionar ese talento, que perteneciendo a los empleados, se aplica en su desempeño para conseguir objetivos corporativos y crecer personal y profesionalmente.

De este modo, más allá de enseñar y aprender, la formación en Banco Popular constituye un recurso de gestión de personas que permite que haya un mejor desempeño, un desarrollo dinámico de las carreras profesionales, un relevo en los puestos y una cobertura adecuada de las necesidades, contribuyendo eficientemente a la carrera interna y al compromiso con los valores corporativos. Las principales áreas de actuación de la Oficina de Formación son las siguientes:

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

En 2015, la inversión total en formación del Grupo alcanzó los 3,1 millones de euros, lo que ha implicado una media de 226,26 euros por empleado. Así mismo, la subvención recibida en este ejercicio de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, entidad perteneciente al Sector Público Estatal, ha sido de 1,65 millones de euros, frente a los 1,77 millones del año anterior, habiendo dispuesto hasta diciembre de 0,86 millones de euros en concepto de ayudas para formación.

Horas de formación *empleados en España* por categoría profesional y sexo – 2014/2015

		2015		2014	
		Promedio de horas	Total de horas impartidas	Promedio de horas	Total de horas impartidas
Categoría profesional	Administrativo	28,74	52.286	31,57	60.549
	Técnico	36,84	353.027	23,07	218.463
	Directivo	37,12	96.328	65,95	164.742
Sexo	Hombres	31,72	274.520	31,56	274.541
	Mujeres	42,52	227.120	32,63	169.213
TOTAL		501.640		443.754	

Desarrollo de la nueva plataforma formativa

En 2015, la nueva plataforma formativa de Banco Popular, denominada "conoce+", ha alcanzado su máximo nivel de desarrollo tecnológico facilitando la explotación óptima de todos los recursos educativos y de aprendizaje que la Entidad pone a disposición de su plantilla.

A lo largo de este último año, esta plataforma ha supuesto una innovadora vía para hacer llegar la formación y la información de manera universal a los empleados del Grupo, gracias a las herramientas tecnológicas de última generación sobre las que ha sido desarrollada.

Todos los recursos publicados en "conoce+" bajo diferentes formatos (cápsulas formativas, cursos, comunidades de aprendizaje, foros, etc.), cubren los ámbitos comerciales, técnico-financieros y de eficacia personal considerados clave en el aprendizaje de cada empleado de Popular.

Principales acciones formativas en materia de Responsabilidad Corporativa

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

Entre las principales acciones formativas desarrolladas en 2015 en materia de Responsabilidad Corporativa, destacan las siguientes:

- **Código de Conducta.** En el *Código de Conducta* se recogen las principales pautas de comportamiento a tener presentes por los empleados de Grupo Banco Popular, además de una *Guía de Principios de Actuación para la prevención de riesgos penales*. A fin de facilitar su conocimiento por parte de los empleados, se mantiene una cápsula formativa al respecto.
- **Gestión de la Responsabilidad Corporativa.** Desde 2010, se hace llegar a los nuevos empleados un pack de bienvenida con información corporativa donde se incluye un módulo sobre la estrategia de Responsabilidad Corporativa y las diferentes actuaciones que el Banco desarrolla en esta materia. Además, en el Programa de Desarrollo de Directivos, se incluye una sesión teórica y práctica en materia de RC con el objetivo de que este colectivo se forme y participe en el compromiso del Grupo con el desarrollo de su actividad conforme a los principios de la RC, resaltando la importancia de su actuación para la competitividad de la Entidad. Todos los contenidos de estos módulos de formación se actualizan constantemente con el fin de proporcionar la información más novedosa, así como los avances más significativos en materia de Responsabilidad Corporativa.
- **Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.** En esta materia, se ha puesto a disposición de toda la plantilla materiales formativos a través de la plataforma *Learning Management System (LMS)* de formación "conoce+" y se ha difundido al 100% de la plantilla un curso de realización obligatoria sobre prevención del blanqueo de capitales donde se imparten los aspectos más relevantes de este ámbito.

Se ha difundido al 100% de la plantilla el curso de Prevención de Blanqueo de Capitales

Distribución de *empleados en España* que recibieron formación en la materia por categoría profesional – 2014/2015

Categoría profesional	2015		2014	
	Número	Total	Número	Total
Administrativo	1.811	99,56%	197	3,93%
Técnico	8.699	90,78%	1.210	16,42%
Directivo	2.220	85,55%	510	21,73%
TOTAL	12.730	90,95%	1.917	14,03%

- **Observancia de los Derechos Humanos.** Se han desarrollado acciones formativas para 445 personas –un 3,2% de la *plantilla de empleados en España*–, alcanzando un total de 15.595 horas. Además, desde 2011, el Portal de Formación pone a disposición de todos los empleados un vídeo explicativo sobre la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Finalmente, el 100% del personal de seguridad tiene formación en aquellos aspectos de los Derechos Humanos que resultan de especial interés en el desempeño de sus labores.
- **Sensibilización medioambiental.** En 2015, se han impartido todas las cápsulas que conforman el curso formativo denominado *El Reto de Baldomero*, que tiene por finalidad sensibilizar sobre el impacto ambiental que genera el desarrollo de la actividad diaria. A través de Baldomero, un empleado imaginario de Banco Popular, se muestra a la plantilla qué hábitos de comportamiento son los más adecuados para reducir dicho impacto.
- **Curso de Educación Financiera impartido por los empleados.** El objetivo es formar a colectivos de baja bancarización, principalmente personas con discapacidad o en riesgo de exclusión, sobre temas genéricos de la actividad bancaria. La acción formativa se ha llevado a cabo bajo el Programa de Voluntariado Corporativo y son los voluntarios quienes han elaborado el contenido de los cursos y los han impartido a los beneficiarios.

Así mismo, Banco Popular Portugal ha participado en varios proyectos impulsados por GRACE, Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial. Esta asociación sin ánimo de lucro de la que es miembro el Banco, fue fundada en el año 2000 por un grupo de empresas cuyo objetivo es promover y desarrollar la Responsabilidad Corporativa en las empresas portuguesas.



2.1.6. Comunicación y participación

Comunicación interna

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

Fomento de la comunicación y de la participación de los empleados



Intranet

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



Portal del Empleado

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



+ Informados

Esta plataforma publica diariamente las noticias más relevantes referidas a la actividad del Grupo. Además incluye un foro de discusión en el que los empleados comparten su experiencia profesional y sus propuestas de mejora, con independencia de las barreras geográficas u organizativas que puedan existir.



Buzón del Empleado

Las consultas del Buzón del Empleado tratan, principalmente, sobre temas relacionados con Recursos Humanos, formación y administración de personal. Durante 2015, se han recibido 201 sugerencias en este buzón.



Club del Popular

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

contuayuda

con tu ayuda

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

Relaciones sindicales

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

El Convenio Colectivo de Banca, de aplicación a toda la plantilla -99,75%-, a excepción de la Alta Dirección, establece que "las relaciones laborales de las empresas deben estar presididas por la no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión o cualquier circunstancia personal o social". Cualquier modificación de las condiciones de trabajo de carácter colectivo que tuviera la consideración de sustancial, debería ir precedida de un período de consultas con los representantes de los trabajadores, cuya duración no podría ser inferior a quince días, con el objetivo de negociar de buena fe entre las partes y poder alcanzar un acuerdo satisfactorio.

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

El Grupo Banco Popular en España cuenta con 470 representantes sindicales, incluyendo los provenientes de Banco Pastor, mientras que en Banco Popular Portugal son 3 los representantes sindicales. En Estados Unidos, los empleados son libres de pertenecer a sindicatos, pero no existe estructura sindical organizada; el tamaño de Totalbank facilita, no obstante, la participación e información de sus empleados.

El Comité Estatal de Seguridad y Salud (CESS)

Este Comité, de acuerdo con la normativa vigente, está compuesto con carácter paritario por representantes de la empresa y de los trabajadores y se encarga del seguimiento en materia de salud laboral y prevención de riesgos en el ámbito de las empresas. El 96% de la plantilla del Grupo en España se encuentra representada por dicho Comité.

2.1.7. Seguridad y salud

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

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

Durante 2015, se ha continuado con la labor de formar a los distintos equipos de emergencia y evacuación de los edificios y realizar los preceptivos simulacros de evacuación. Con ellos se pretende que los empleados se habitúen a utilizar las salidas de emergencia y aprendan a mantener unas normas de conducta que, en caso de emergencia, les permitan efectuar una evacuación de forma ordenada y rápida, así como comprobar la aplicación de los planes de emergencia y el correcto funcionamiento de los medios disponibles.

Garantizando la gestión preventiva en Grupo Banco Popular

Durante el 2015, se ha sometido la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en Grupo Banco Popular a una auditoría externa, en cumplimiento de la normativa actual vigente.

Se han analizado numerosos parámetros y procesos relacionados con la actividad de esta área y todos ellos han superado las pruebas de adecuación pertinentes, no encontrándose incidencias o hechos que impidan la concesión de la correspondiente certificación.

La entidad que ha realizado esta auditoría ha sido AUDELCO, una corporación que cuenta con Acreditación Administrativa Definitiva para operar como auditor de los Sistemas de Prevención en todo el territorio nacional de acuerdo con el RD 39/1997 y que también está acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) para la certificación de sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (OHSAS 18001).



Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales gestiona todos los aspectos relacionados con la prevención, detección y solución de los riesgos asociados al trabajo. Entre sus competencias más importantes se encuentran:

- La formación e información a los trabajadores en todos los aspectos relacionados con este ámbito.
- La identificación de los riesgos laborales que puedan existir en los distintos centros de trabajo donde los empleados desarrollan su actividad.
- La elaboración de planes de emergencia y evacuación de los edificios e instalaciones del Grupo.
- La gestión de los trámites relacionados con los accidentes laborales así como con la enfermedad profesional.
- La vigilancia de la salud de los trabajadores a través de los distintos exámenes médicos realizados a la plantilla.

Evaluaciones de riesgos

En 2015, se han efectuado 340 evaluaciones de riesgo. Los datos recogidos en las evaluaciones se difunden a través del Portal del Empleado. Desde 2006, año de inicio de aplicación de este método de evaluación, se han efectuado 3.193 evaluaciones.

Formación en Prevención de Riesgos Laborales

El Plan de Formación en Prevención de Riesgos Laborales incluye una serie de cursos presenciales y otros on-line impartidos a empleados, cuyo objetivo es la capacitación y la prevención ante los posibles riesgos en el entorno laboral.

En ese sentido, durante 2015 se han realizado las siguientes acciones formativas presenciales:

- Cursos de actualización para los miembros de los equipos de emergencia de los edificios singulares del Grupo. A estos cursos han asistido 259 empleados.
- Formación sobre medidas de emergencia y evacuación del centro de trabajo. Se impartió a 10 empleados.
- Cursos específicos en materia de primeros auxilios y uso de desfibriladores. Han participado 77 empleados.
- Curso a distancia para la obtención del Título de Técnico Básico en Prevención de Riesgos Laborales. Este título fue obtenido por 5 empleados.
- Formación presencial especial para el personal de mantenimiento con el objetivo de obtener la cualificación necesaria según el RD 614/2001 para trabajos con riesgo eléctrico de baja tensión. Los empleados inscritos a esta formación han sido 24.

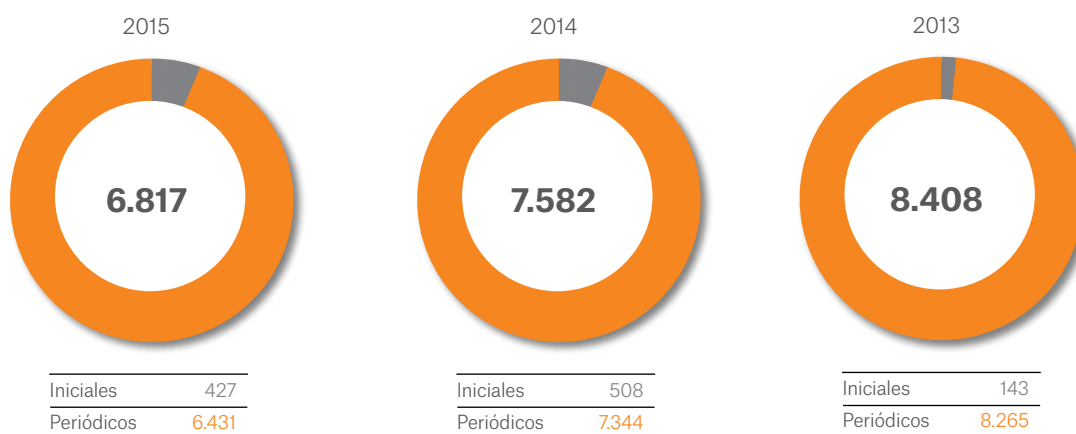
La formación en materia de Prevención en Riesgos Laborales se complementa con la siguiente documentación que cada empleado puede encontrar en las distintas plataformas que Banco Popular pone a su disposición:

- Manual del Plan de Prevención de Riesgos Laborales y específicos de cada oficina
- Fichas formativas sobre los riesgos laborales durante el embarazo
- Información sobre las medidas de emergencia, generales y específicas para cada edificio, nombre de los integrantes de los equipos de emergencia y punto de encuentro
- Artículos divulgativos relacionados con la salud y los problemas más comunes de los hábitos de los empleados

Para completar esta formación se diseñaron cinco cursos específicos dependiendo del puesto de trabajo de los empleados a los que se impartieron: interventores de sucursal, equipo comercial de la sucursal, cajeros, empleados de servicios centrales y empleados recién ingresados en el Grupo. En el cuarto trimestre de 2015 se han iniciado estos nuevos cursos, a través de la plataforma "conoce+" y hasta el 31 de diciembre se ha formado a casi 900 empleados.

Vigilancia de la salud, accidentalidad laboral y absentismo

El Grupo lleva a cabo diferentes actuaciones dirigidas a la vigilancia de la salud y la prevención de la accidentalidad laboral.

Reconocimientos médicos realizados a *empleados en España* – 2013/2015

La accidentalidad laboral viene representada en el Grupo por los accidentes de trabajo declarados y tratados por las diversas mutuas de accidentes de trabajo. En el Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2014–2018 del Grupo, aparece incluido el protocolo de actuación en caso de accidente de trabajo, en el que se incluye el mecanismo de comunicación del mismo, las mutuas y los puntos de asistencia en todo el territorio, así como su estudio e investigación posterior.

Empleados en España con derecho a permiso parental por sexo – 2015

	Hombres	Mujeres
Número de empleados con derecho a permiso parental	392	400
Número de empleados que ejercieron ese derecho	371	395
Número de empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo	369	370
Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental	99,46%	93,67%
Número de empleados que, un año después de una baja parental, siguen en la Organización	353	416
Tasa de retención de empleados	96,45%	93,69%

Accidentes de trabajo de *empleados en España* por sexo – 2015

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Accidentes totales	148	125	273
Accidentes sin baja	86	69	155
Accidentes con baja	62	56	118
Jornadas laborables totales perdidas	1.192	800	1.992

Volumen y tipología de absentismo de *empleados en España* por sexo – 2015

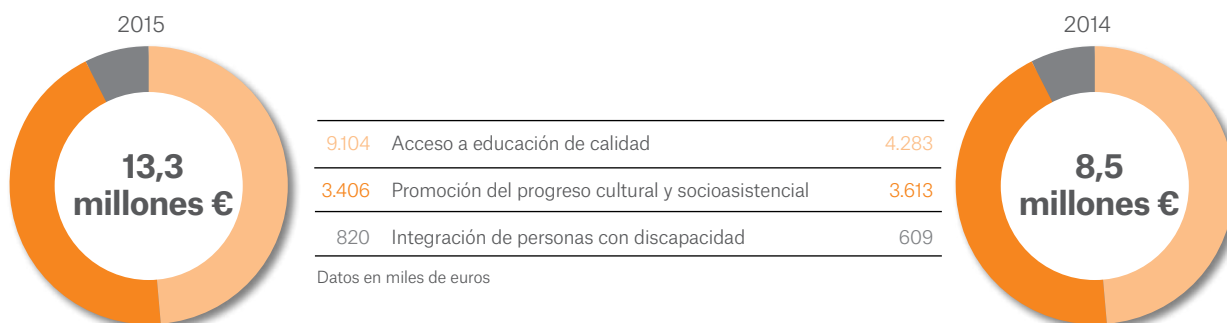
	Hombres	Mujeres	TOTAL
Bajas totales	1.782	1.910	3.692
Nuevas bajas	1.645	1.764	3.409
Altas	1.584	1.713	3.297
Jornadas laborables totales perdidas	48.529	48.176	96.705
Índice de accidentes	0,000	0,000	0,000
Índice de días perdidos	0,338	0,539	0,415
Índice de absentismo	2,534	4,045	3,111

2.2. Dimensión social externa: inversión social

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

El Banco se apoya en fundaciones u organizaciones sin ánimo de lucro y de reconocido prestigio en los ámbitos locales de los beneficiarios, con el fin de asegurar el adecuado alcance de su acción social y la efectividad de su contribución. La acción social de Banco Popular se canaliza de acuerdo con el principio de ayudar a quien promueve las iniciativas. Se actúa mayoritariamente allí donde el Banco ejerce directamente su actividad y donde la ayuda al desarrollo resulta más necesaria, al margen de la existencia de relaciones comerciales con el territorio beneficiado.

Distribución de la acción social de Banco Popular – 2015/2014



2.2.1. Fundación Banco Popular

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

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

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

Líneas de acción social de la Fundación Banco Popular



Acceso a educación de calidad

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



Promoción del progreso cultural y socioasistencial

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



Integración de personas con discapacidad

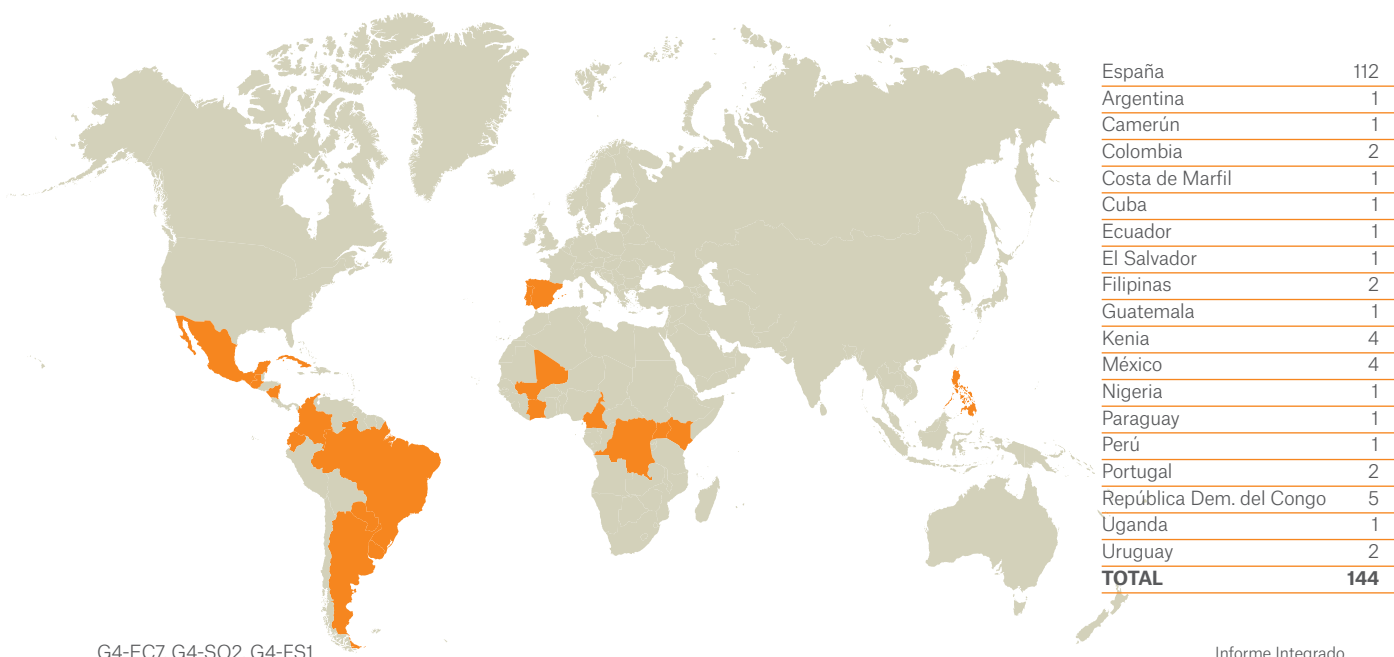
Establecida para fomentar la integración sociolaboral de personas con capacidades diferentes a través de proyectos asistenciales, formación del voluntariado y sensibilización de agentes sociales.

2.2.2. Proyectos más significativos

A través de la Fundación Banco Popular, en 2015, se han puesto en marcha 144 proyectos de diverso alcance, 112 de los cuales se han desarrollado en España y 32 en el extranjero: los programas de cooperación y desarrollo se han llevado a cabo en África y Latinoamérica principalmente. La totalidad de estos proyectos ha supuesto más de 10.737 beneficiarios directos y 204.151 indirectos. Debido a que gran parte de los proyectos con los que se ha colaborado han implicado el desarrollo de iniciativas con un importante efecto multiplicador –ej. formación de educadores, apoyo a un hospital que da servicio a toda la población de su comarca, etc.– el número de beneficiarios indirectos es excepcionalmente significativo.

Por otro lado, Banco Popular Portugal ha continuado colaborando en el país luso en proyectos que van desde la concesión de ayudas a estudiantes, a la dotación de equipamiento y acciones de voluntariado para organizaciones solidarias. Por su parte, Totalbank concedió más de 36.155 dólares en donativos, que fueron destinados a diferentes asociaciones benéficas del Estado de Florida (EE.UU.), ha participado en proyectos vinculados con la educación financiera, el desarrollo del espíritu empresarial del entorno y la defensa de la infancia, minorías étnicas y jóvenes emprendedores. Además Totalbank es miembro activo de más de una decena de organizaciones no lucrativas que, entre otros fines, trabajan por el desarrollo económico, la salud y la igualdad de oportunidades en diferentes condados del sur de Florida.

Mapa de inversión social de la Fundación Banco Popular – 2015



Educación y formación

9,1
millones de euros
destinados a educación

Banco Popular considera que una de las mayores aportaciones que puede hacer a la sociedad es conseguir que personas con aptitudes y capacidad no se vean obligadas a interrumpir su formación por falta de recursos. En 2015, la cuantía total de las ayudas económicas destinadas a facilitar el acceso a los estudios y a la formación fue de 9,1 millones de euros.

Merece especial mención el *Programa de Créditos a la Excelencia Académica* desarrollado junto con varias universidades españolas y extranjeras. Los estudiantes beneficiarios de este programa cuentan con una nota de Bachillerato que destaca por encima de la media y acreditan que no cuentan con recursos económicos suficientes para sufragar sus estudios. En cuanto a las ayudas económicas, la Entidad asume los costes de formalización de los créditos y subvenciona además el 100% de los intereses de los importes concedidos a los alumnos que aprueben todas sus asignaturas. En función de la nota media de cada curso y de la carrera cursada, al finalizar el año académico, se amortiza parcialmente el préstamo en un porcentaje que oscila entre el 25% y el 75%. Durante el curso académico 2014/2015, el programa ha contado con un total de 824 beneficiarios y se han bonificado sus créditos por importe de 2,8 millones de euros.

Bancarización a través de microcréditos

Banco Popular apoya la bancarización de determinados colectivos en riesgo de exclusión a través de microcréditos, tal y como muestran los siguientes proyectos apoyados en 2015:

- **Bancos comunales para mujeres en Quetzaltenango (Guatemala)**

Este proyecto, que se desarrolla a través de la fundación FUNDAP, consiste en la organización de un grupo de mujeres que, residentes en una misma comunidad, deseen impulsar una actividad económica.

Cada mujer desarrolla su plan de negocio apoyada por los miembros de su familia y por la asesora local de FUNDAP, presentando sus requerimientos de financiación ante su grupo. El plan de inversión es evaluado por la asesora y por el resto de participantes de forma que, de manera conjunta, se formulen las enmiendas oportunas. Si cada iniciativa empresarial se califica como viable, el grupo entero formaliza su solicitud de crédito.

Estas mujeres, especialmente aquellas con escasos recursos que residen en el área rural, no cuentan con garantías reales que respalden sus solicitudes, por lo que cada una actúa como garante del resto. Cuando el grupo recibe la financiación correspondiente y cada mujer realiza su inversión, FUNDAP lleva a cabo acciones de seguimiento, asesoría y capacitación continua, lo que estimula tanto el crecimiento individual como colectivo.

- **Integración laboral de personas sin acceso al sistema financiero (Paraguay)**

La Fundación Microsol trabaja en asentamientos urbanos, suburbanos y rurales, donde tratan de asistir a los microempresarios más pobres. De esta manera, muchos pobladores de estos asentamientos, que son focos de conflicto social, tienen la oportunidad de acceder a mejores condiciones de vida a través del trabajo.

Estos pequeños créditos dan la posibilidad de trabajar a muchas mujeres jóvenes y de escasos recursos que no tienen empleo y que mediante este sistema logran el sustento diario. También suponen una ayuda importante para que los jóvenes puedan financiar sus estudios.

En zonas rurales se asiste preferentemente a pequeños agricultores y granjeros que desarrollan actividades alternativas cuyo ciclo entre producción y venta es, en promedio, de 4 a 6 meses. Los productores artesanales, principalmente fabricantes de alimentos y ropa, también suelen ser beneficiarios de Fundación Microsol. En definitiva, la entidad trabaja con las personas excluidas del sistema financiero, brindándoles la posibilidad de tener condiciones más ventajosas para sacar adelante sus negocios.

Resumen de los microcréditos concedidos por Banco Popular - 2015

Descripción	Bancos comunales para mujeres	Integración laboral de personas sin acceso al sistema financiero	TOTAL
País	Guatemala	Paraguay	
Número de Bancos Comunales	6	1	7
Número de beneficiarios	136	2.174	2.310
Número de beneficiarias mujeres	136	1.001	1.137
Número de microcréditos	136	5.742	5.878
Valor equivalente microcrédito (euros)	43.508	1.407.547	1.451.055
Número de veces que rotó la cartera	2	2	4
Promedio cuantía del préstamo (euros)	320	336	328
Promedio del plazo (meses)	6	6	6
Tasa de morosidad (%)	0	5,98	2,99

1,4

millones de euros destinados a microcréditos sociales

De este modo, Banco Popular apoya la bancarización de determinados colectivos en riesgo de exclusión a través de los microcréditos, destinando a su desarrollo 1.451.055 euros, lo que supone un 10,98% de la inversión social en 2015. Esta dotación ha supuesto un aumento de casi 1,2 millones respecto a 2014.



Navidades más solidarias

Durante 2015, Banco Popular ha llevado a cabo diversas acciones solidarias dirigidas a personas en riesgo de exclusión, destacando las realizadas en el último mes del año coincidiendo con las fechas navideñas.

Cuarta campaña de donación de alimentos

En 2015, Banco Popular coordinó su cuarta campaña de recogida de alimentos durante las fiestas navideñas con el fin de facilitar que personas sin recursos pudieran celebrar esas fechas. Esta iniciativa permitía a los empleados dos formas de colaboración: una a través de la donación de productos no perecederos en los principales edificios de Madrid; y otra mediante aportaciones económicas destinadas a la compra de alimentos. Gracias a la buena acogida de la campaña entre los empleados, el Banco consiguió recoger casi 5 toneladas de alimentos (2 toneladas más que en 2014) que fueron donadas a comedores sociales de Cáritas.

Además, en Banco Popular Portugal también se promovió una campaña de donativos de productos de primera necesidad para ayudar a bebés pertenecientes a familias desfavorecidas. Esta acción recogió más de una tonelada de este tipo de artículos.

Concurso Navideño

Por segundo año consecutivo, Popular ha organizado su Concurso de Navidad dirigido a toda la plantilla del Grupo en España en el que han participado más de 1.500 empleados. El concurso consistió en decorar una bola de corcho blanco y convertirla en un motivo navideño gracias a la creatividad de los participantes.

Una dotación de estas bolas navideñas ha servido para ornamentar varios edificios singulares que el Grupo tiene en Madrid. Además, otra gran parte de las bolas del Concurso de Navidad se han destinado a decorar diversos centros que entidades del tercer sector tienen en la Comunidad de Madrid:

- **Fundación Down Madrid**

En una acción de voluntariado organizada por Banco Popular, varios empleados y jóvenes con discapacidad de la Fundación, han participado en la decoración navideña de una de las sedes que Down Madrid tiene en la capital.

- **Mensajeros de la Paz**

Otra dotación de las bolas procedentes del Concurso de Navidad del Grupo, ha servido para decorar varios comedores sociales y residencias que la Asociación Mensajeros de la Paz tiene repartidos en la Comunidad de Madrid.



Apoyo a la discapacidad

La apuesta de Banco Popular a favor de las personas con discapacidad se pone de manifiesto a través de diferentes líneas de actuación que, establecidas en su Plan Global de Discapacidad, tienen por objeto su integración social, económica y laboral. Entre estas líneas caben destacar:

- Inserción laboral directa e indirecta
- Compra de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo
- Fomento de la accesibilidad universal
- Difusión y sensibilización social
- Financiación de programas desarrollados por entidades especializadas

Banco Popular es además miembro del Consejo Asesor del Foro Inserta Responsable, espacio de participación y de innovación social sobre la Responsabilidad Corporativa y la Discapacidad promovido por Fundación ONCE.

Otros proyectos de colaboración

Además, en 2015 se han desarrollado otros proyectos significativos que han contado con el apoyo de la Fundación Banco Popular, entre los que caben destacar los siguientes:

■ **Inclusión social de personas con trastornos del espectro autista (Madrid, España)**

Aleph es una asociación constituida en 2002 por un grupo de familias con hijos con trastornos del espectro autista y con la participación de profesionales especializados. Tiene por objeto proporcionar apoyo y dar oportunidades a estas personas, así como facilitar el desarrollo de su vida de la forma más normalizada posible, procurando su inclusión social a todos los niveles. A día de hoy da servicio a más de 120 familias y buena parte de ellas se enfrentan a grandes necesidades. Banco Popular ha colaborado con Aleph proporcionándole los recursos necesarios para que puedan continuar con el desarrollo de su actividad, y facilitándole soporte de liquidez para ajustar cobros y pagos reales.

■ **Profesionalización del voluntariado (Pamplona, España)**

En los últimos años, la Fundación Profesionales Solidarios ha experimentado un crecimiento notable en número de voluntarios, actividades, proyectos y colaboraciones con otras instituciones. En 2014, inició una campaña, coincidiendo con un nuevo programa de apoyo escolar, en la que se impulsó el Programa de Acompañamiento de Mayores. Debido al éxito obtenido, decidió abrir un centro propio, ampliando el espacio destinado a facilitar el trabajo y el encuentro con personas, profesionales y organizaciones. En 2015, con el apoyo de Banco Popular, se ha creado el Centro Runa, instalación que pretende ser un espacio de encuentro para los 110 voluntarios de la Fundación donde se desarrolle la formación interna y externa, y en el que se organicen actividades, charlas y encuentros sobre solidaridad y voluntariado.

■ **Educación integral de niños y jóvenes desfavorecidos (Kamazu, Ruanda)**

Kamazu es una aldea del distrito de Muhanga, un área rural en el centro-oeste de Ruanda. En esta aldea se han establecido las Hermanas Guadalupanas de La Salle, que trabajan en la educación integral de los niños y jóvenes desfavorecidos. Comenzaron su actividad con las familias campesinas, visitando sus hogares y conociendo sus necesidades, las cuales están ligadas a una agricultura de subsistencia con pocas oportunidades de desarrollo si no se accede a una educación de calidad. Las familias mostraron la necesidad de instalar una escuela en la aldea y las Hermanas decidieron realizar las gestiones oportunas para construirla. Banco Popular ha prestado su apoyo para la construcción del edificio en el que se impartirá Educación Primaria y que atenderá a más de 200 niños y niñas.

- **Ampliación del centro asistencial polivalente (Bukavu, R.D. Congo)**

El Centro Heri Kwetu (“Felices en nuestra casa”, en swahili) tiene como misión contribuir a la defensa de los derechos fundamentales de la infancia. Es un centro asistencial polivalente situado en Kadutu, uno de los barrios más pobres y marginales de la ciudad. Las principales actividades que desarrolla son la hospitalización, rehabilitación y atención ambulatoria, actividades de fisioterapia y fabricación de prótesis. Además, se ocupan de la educación y formación de más de 2.000 alumnos y de la escolarización, de forma inclusiva, de menores con discapacidad. Disponen de un internado de unos 100 niños y proveen asistencia alimentaria para los más necesitados. Además, se ocupan de la formación de mujeres y jóvenes a través de distintos talleres. En el Centro se inculcan los valores necesarios para construir la paz y la convivencia. Banco Popular ha colaborado financiando el desarrollo de infraestructuras que les permitirán contar con 80 camas, atender a 180 pacientes y albergar otros servicios hospitalarios.

- **Dotación de material de ortopedia para mayores (La Habana, Cuba)**

Cuba posee un alto número de ancianos y ancianas, siendo una de las naciones más envejecidas del mundo. El barrio “San Antonio” es el que más porcentaje de mayores tiene por kilómetro cuadrado en toda la isla. Desde la década de los 90, la Congregación Santo Domingo ha desarrollado un proyecto de ayuda alimentaria para un numeroso grupo de mayores. La ayuda se ha incrementado cada vez más, pero al mismo tiempo las necesidades materiales de estas personas también han aumentado debido a los problemas de salud asociados a su avanzada edad. Popular ha tratado de suplir estas carencias, atendiendo la demanda de sillas de ruedas, muletas, andadores y bastones, que son tan necesarios como los propios alimentos, para aumentar y sostener la calidad de vida y la dignidad de estas personas.

con tu ayuda, portal web del Programa de Voluntariado Corporativo del Grupo

2.2.3. Voluntariado Corporativo

Banco Popular cuenta desde 2010 con un amplio programa de voluntariado a través del cual anima a sus profesionales a participar, de manera presencial o virtual, en iniciativas solidarias organizadas tanto por el Banco como por las principales ONGs y asociaciones destacadas del tercer sector.

Todas las acciones se coordinan a través de *con tu ayuda*, el portal web creado específicamente para canalizar parte del compromiso solidario de la red social del Grupo a la vez que se promueven valores como la solidaridad, el respeto y la responsabilidad. Además, *con tu ayuda* permite difundir el apoyo de Banco Popular a las iniciativas de diferentes organizaciones no lucrativas.

Desde 2014, Popular ha creado un espacio específico en el portal *con tu ayuda* para los empleados prejubilados y jubilados del Grupo, cuyo objetivo es ofrecerles la posibilidad de destinar parte de su tiempo a impartir educación financiera a colectivos con baja bancarización y en riesgo de exclusión.



Datos de *con tu ayuda*, el portal de voluntariado de Grupo Banco Popular – 2015



Durante 2015, también se han desarrollado diversas acciones de voluntariado en Banco Popular Portugal. Gran parte de las mismas han sido promovidas por la propia Entidad y otras en colaboración con diversas entidades del tercer sector.

Todas estas oportunidades de voluntariado se publican en el Programa de Voluntariado Corporativo do Banco Popular Portugal, cuyos empleados han participado activamente en iniciativas como la recolección de material escolar para familias necesitadas o el mantenimiento del patrimonio natural en áreas protegidas del país.

2.2.4. Otras formas de colaboración

Además de las ayudas económicas y de las actividades de voluntariado en las que participan sus profesionales, Banco Popular asiste a muchas entidades sin ánimo de lucro mediante la donación de recursos materiales para el mejor cumplimiento de sus fines.



Ayudas en especie. Donación de productos, material informático y mobiliario, así como la asistencia técnica para el desarrollo y mantenimiento de páginas web.



Campañas. Participación de la red de sucursales en las campañas de captación de fondos para la financiación de organizaciones del tercer sector.



www.ayudaaemergencias.org. Los particulares pueden realizar sus donativos mediante transferencia, sin gastos ni comisiones, a más de veinte organizaciones humanitarias.

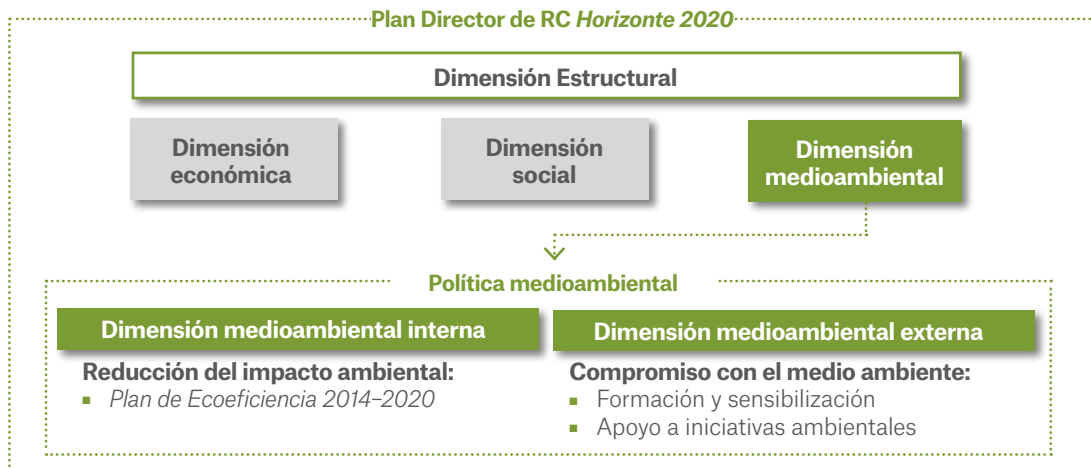


Sensibilización. El Grupo Banco Popular cede gratuitamente espacios en sus canales de comunicación para la difusión de la labor que realizan diferentes entidades como Acción Contra el Hambre, Fundación Entreculturas y Cruz Roja, entre otras.

Dimensión medioambiental

El desempeño medioambiental de Banco Popular se lleva a cabo en línea con lo establecido en su Política Medioambiental y el Plan Director de RC *Horizonte 2020*, el cual establece dos dimensiones de actuación: interna y externa. Las actuaciones contempladas en la Dimensión medioambiental interna tienen por objetivo reducir y gestionar la huella ambiental derivada de la actividad del Grupo. Por su parte, los asuntos contemplados dentro de la Dimensión medioambiental externa tienen por finalidad mostrar el compromiso del Banco con la preservación del medio ambiente. A lo largo del presente Anexo se muestran los principales resultados alcanzados por las líneas de actuación definidas en ambas dimensiones.

Dimensión medioambiental del Plan Director de RC *Horizonte 2020*



El Comité de Medio Ambiente, que depende directamente del Consejo de Administración a través de su Comisión de Nombramientos, Gobierno y Responsabilidad Corporativa, es el responsable de establecer anualmente los objetivos en esta área y de velar por su cumplimiento, ejerciendo una labor de dinamización y supervisión de la gestión ambiental de las actividades del Banco. En 2015, no se han recibido sanciones derivadas del incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

3.1. Dimensión medioambiental interna

Plan de Ecoeficiencia 2014-2020

Sobre la base de la estrategia de Responsabilidad Corporativa aprobada en el Plan Director de RC *Horizonte 2020* y conforme a los principios marcados en la Política Medioambiental del Grupo, se establece el compromiso de desarrollar el *Plan de Ecoeficiencia 2014-2020*, principal pilar de la Dimensión medioambiental interna.

Durante 2015, Popular ha elaborado un modelo de seguimiento de cada una de las acciones establecidas en su *Plan de Ecoeficiencia*, con el fin de examinar y vigilar todos los indicadores medioambientales objeto de evaluación. En ese sentido, no se ha detectado ninguna incidencia o hecho significativo que pueda dificultar el desarrollo de cada acción. Este seguimiento garantiza que el Banco genere el mínimo impacto posible en su entorno gracias a la reducción del consumo energético y la gestión óptima de los residuos, acciones que favorecerán la reducción de emisiones por parte de la Entidad.

Cada una de las acciones vigentes del *Plan de Ecoeficiencia*, han contribuido al cumplimiento de los objetivos medioambientales establecidos por el Grupo para el año 2015, los cuales se muestran en las siguientes tablas:

Actuación	Objetivo de ahorro (%) ⁽¹⁾		Ahorro respecto año anterior	Ahorro de recursos	Ahorro de emisiones (Tn CO ₂)
	En el período 2014-2020	En 2015			
Electricidad	6	1	8,82%	29.383,94 Gj	2.693,53
Papel	6	1	10,19%	144,81 Tn	430,75
Agua	6	1	-2,30%	-3.275,00 m ³	--
Emisiones directas e indirectas	6	1	2,50%	314 Tn CO ₂	314

Actuación	Objetivo de ahorro (%) ⁽¹⁾		Importe de los productos/servicios adquiridos, priorizados con criterios de sostenibilidad		Ahorro de emisiones (Tn CO ₂) ⁽³⁾
	En el período 2014-2020	En 2015	Porcentaje/ importe total de compras	Importe (miles de euros)	
Implantación de criterios de sostenibilidad en procesos de compra ⁽²⁾	20	2,8	2,33%	13.390	24.876,92

A continuación se muestra el cumplimiento acumulado de los objetivos medioambientales del Grupo desde el inicio del Plan en 2014 hasta el año en curso:

Actuación	Objetivo de ahorro (%) ⁽¹⁾		Ahorro desde el inicio del Plan	Ahorro de recursos	Ahorro de emisiones (Tn CO ₂)
	En el período 2014-2020	En 2015			
Electricidad	6	2	37,07%	178.854,94 Gj	16.395,04
Papel	6	2	11,44%	164,81 Tn	490,24
Agua	6	2	50,67%	149.816,00 m ³	--
Emisiones directas e indirectas	6	2	54,75%	14.791 Tn CO ₂	14.791

Actuación	Objetivo de ahorro (%) ⁽¹⁾		Importe de los productos/servicios adquiridos, priorizados con criterios de sostenibilidad		Ahorro de emisiones (Tn CO ₂) ⁽³⁾
	En el período 2014-2020	En 2015	Porcentaje/ importe total de compras	Importe (miles de euros)	
Implantación de criterios de sostenibilidad en procesos de compra ⁽²⁾	20	5,6	2,91%	31.672	54.193,92

(1) El "objetivo en 2015" es el porcentaje de ahorro previsto en cada acción durante el año en curso.

El "objetivo en el período" es el porcentaje de ahorro previsto en cada acción durante la vigencia del *Plan de Ecoeficiencia*: 2014-2020.

(2) La implantación de estos criterios supone la adquisición de productos y servicios priorizados por criterios de sostenibilidad.

(3) Sólo se señalan las Tn CO₂ que se dejan de emitir por la adquisición en España de energía eléctrica de origen renovable, que supone el 100% del consumo.

La implantación de las acciones relativas a electricidad, papel, agua y emisiones durante el ejercicio 2015, ha supuesto una inversión de casi 300.000 euros y un ahorro de emisiones de 1.130 toneladas de CO₂. El resto de acciones encuadradas dentro del *Plan de Ecoeficiencia* se seguirán implementando progresiva y modularmente entre 2015 y 2020, cumpliéndose, hasta el momento, con los plazos, inversiones y costes previstos para cada una de ellas.

Por otro lado, el Plan Director de RC *Horizonte 2020* establece en su Dimensión medioambiental interna las líneas de actuación a desarrollar con el fin de reducir el impacto ambiental de su actividad. En este sentido, durante 2015, la actuación del Banco se centró principalmente en tres áreas: el consumo de recursos, la gestión de residuos y las emisiones producidas.

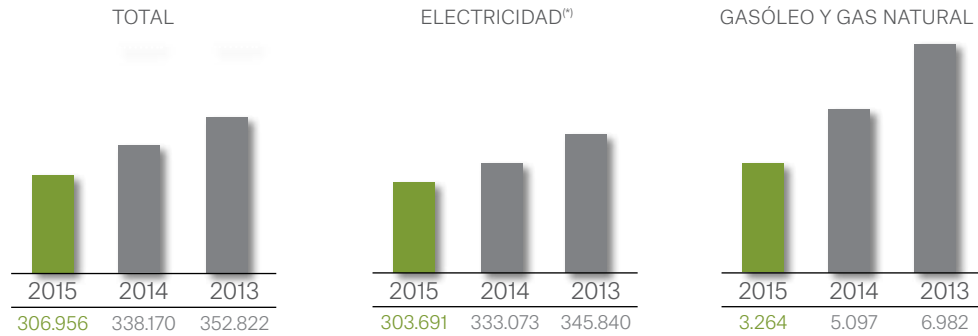
Para los cálculos que dan respuesta a los indicadores de este anexo, se toman en cuenta los datos referentes al consumo del alcance *empleados en España* (13.996) salvo para el consumo eléctrico que incluye también a los empleados de la entidad financiera Banco Popular Portugal (1.162). La suma de todos estos empleados (15.158) supone el 98% de la plantilla definida para el alcance *empleados en el Grupo* (15.490).

Energía

La electricidad es la principal fuente de energía para el Banco, representando casi el 99% del total de su consumo interno. El 1% restante corresponde al gasóleo y gas natural, cuya utilización se limita a situaciones de emergencia muy concretas, como la alimentación de equipos auxiliares de arranque. El reducido número de instalaciones que no tienen este cometido, dejarán de existir en los próximos años, ya que se prescindirá de ellas con la construcción de nuevas oficinas eficientes.

9%
menos de energía consumida en 2015

Consumo energético interno (datos en Gj) – 2013/2015



(*) Los datos de consumo eléctrico hacen referencia a España y Portugal.

La reducción en 2015 del consumo energético interno en un 9% se ha debido, entre otras, a las siguientes acciones:

- Edificios singulares.** Los 1.700 trabajadores que desarrollan su actividad en el Edificio Abelias, suponen el 12,1% de los empleados del Banco en España y han mejorado la calidad de sus puestos de trabajo disfrutando de un mayor confort y menor consumo energético. Además, el sistema de generación de energía propia instalado en el edificio ha supuesto la producción de 162 Gj.

El Edificio Abelias consiguió en 2013 la certificación LEED Oro que le reconoce como una edificación sostenible que cumple con las medidas de eficiencia energética más innovadoras.

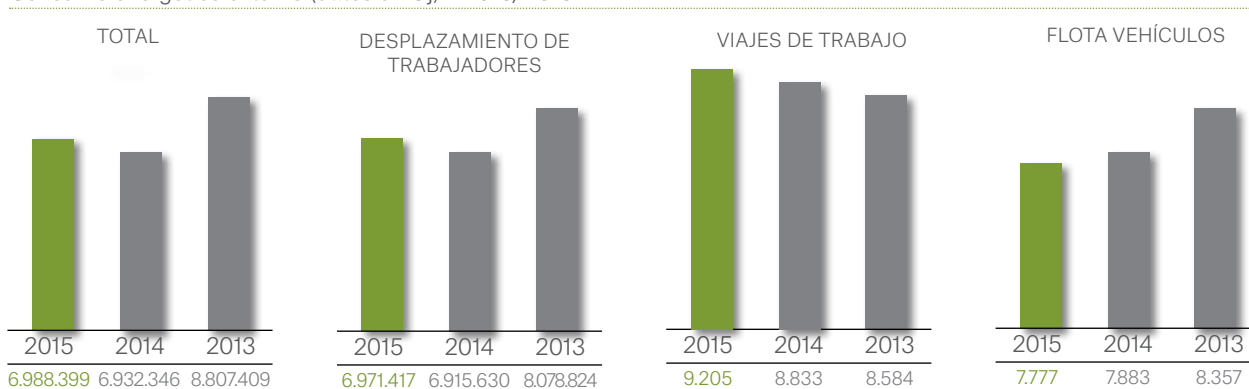
Siguiendo con el compromiso de impulsar las edificaciones sostenibles del Grupo, la futura construcción en Madrid del Edificio Luca de Tena, que contará con el doble de capacidad que el Edificio Abelias, sigue el proceso de certificación LEED Oro. Bajo el marco de esa normativa, en 2015, ha continuado el desarrollo de las obras de construcción causando el menor impacto posible en el entorno y cumpliendo los plazos previstos. La inauguración de esa nueva sede está prevista para el año 2017.

También se han desarrollado en la sede de Banco Popular Portugal varias iniciativas encaminadas a conseguir un menor consumo energético. Estas acciones han supuesto un ahorro de 2.385.515 Kw con respecto a 2014 –un 21% menos–, provocando que se dejaran de emitir 1.293 toneladas de CO₂.

- **Sistemas de iluminación.** Los sistemas de iluminación LED ubicados en los distintos edificios singulares y oficinas del Banco, junto a la instalación de sistemas inmóticos, han conseguido reducir el consumo eléctrico. Además, se han incorporado vinilos reflectantes o vidrios de baja radiación solar para mejorar la calidad de cada puesto de trabajo.
- **Equipamiento eficiente en oficinas.** Durante 2015, se han incorporado equipamientos en distintas sucursales y edificios singulares, que gestionan de manera más eficiente el consumo de energía. Así, se han instalado máquinas de refrigeración con una eficacia de intercambio del 60%.

En cuanto al consumo energético externo, aquel que se produce fuera del Banco y cuya energía no es contratada, proviene principalmente de los desplazamientos de empleados al centro de trabajo, a sus hogares o a reuniones. Dichos datos de consumo se presentan en el gráfico que sigue a continuación.

Consumo energético externo (datos en Gj) – 2013/2015



Las iniciativas en el área energética se completan con la apuesta decidida por la energía renovable ya que el 100% de la electricidad consumida en España es de origen renovable. La totalidad de los 271.385 Gj consumidos en España son adquiridos a un único operador que certifica su origen renovable, suponiendo una clara apuesta por la minimización de la huella ambiental del Banco. En el caso de Portugal, el 72,3% de la electricidad consumida en sucursales y el 39,5% de la consumida en edificios proviene de fuentes energéticas renovables. En 2015, el total de la energía eléctrica consumida por Banco Popular Portugal alcanzó los 32.307 Gj.

100%
de la electricidad consumida en España es de origen renovable

Intensidad del consumo energético interno y externo (datos en Gj/empleado) – 2013/2015

	2015	2014	2013
Intensidad energética interna			
Electricidad ⁽¹⁾	20,02	21,9	22,2
Gasóleo ⁽²⁾	0,09	0,4	0,4
Gas natural ⁽²⁾	0,14	-	-
TOTAL	20,25	22,3	22,6
Intensidad energética externa			
TOTAL	499,31	499,3	504,7

(1) Los datos hacen referencia a España y Portugal.

(2) Hasta el año 2014 la intensidad relativa al consumo de Gasóleo incluía la información de Gas natural más Gasóleo. Desde 2015, se desglosan los datos de ambos epígrafes.

Papel

Grupo Banco Popular pone en práctica distintas iniciativas en sus instalaciones de España con el fin de reducir el consumo de papel y cartón. En 2015, destacan las siguientes:

- **Consumo de papel.** En 2015, se consumieron 1.276 toneladas de papel que incluyen sobres, folios y cartón, de las que el 81% eran de origen reciclado.

En ese sentido, la Entidad continúa con la priorización de criterios medioambientales en la compra de papel y sobres en sus distintos formatos:

- Papel. El 100% del papel de fotocopiadora y reciclado adquirido por el Banco, cuenta con certificación PEFC/FSC o ECF.
- Sobres. El 93% de los sobres utilizados por el Banco tienen certificación PEFC/FSC, mientras que el 87% son neutros en carbono.

- **Reducción del gramaje del papel consumido.** En 2015, el 98,85% del papel blanco de fotocopiadora consumido tenía un gramaje de 75 gr, lo que ha supuesto un ahorro de 24 toneladas de CO₂.

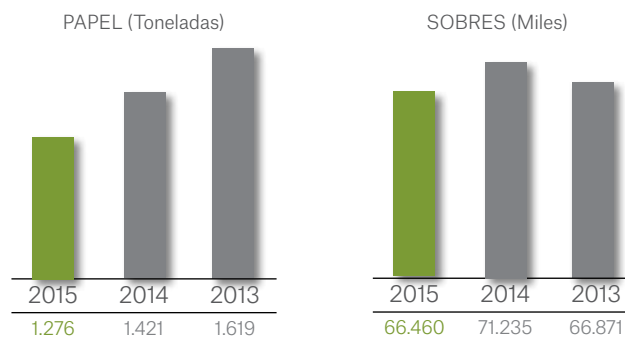
- **Menor número de sobres enviados.** El ahorro en el envío de sobres durante 2015 se ha obtenido por dos vías diferentes:

- Sobres enviados a clientes. La agrupación de comunicaciones enviadas a los clientes ha permitido el ahorro de más de 181 millones de sobres respecto a la comunicación no integrada que se realizaba en años anteriores.
- Sobres multiusos. Por otro lado, la utilización de 526.250 sobres multiusos por los empleados en las comunicaciones entre las oficinas del Grupo ha supuesto un ahorro de más de 12 millones de sobres de un solo uso.

- **Impresión centralizada y sensibilización de empleados.** La implantación en varios edificios singulares de sistemas de impresión centralizada, que implican tener una sola impresora por zona de trabajo, ha supuesto también un menor consumo de papel durante 2015.

- **Reciclaje.** En 2015, la tasa de reciclaje alcanzó el 62%, lo que supone que se han reciclado 793 toneladas de papel. Esto implica una reducción en 7 puntos porcentuales respecto a 2014.

Consumo de papel en Banco Popular – 2013/2015



193
millones de sobres
ahorrados en 2015

Emisiones

El total de emisiones directas e indirectas, en 2015, ascendió a 12.222 toneladas de CO₂, reduciéndose en un 2,5 % con respecto a 2014. Las acciones que han permitido este descenso son las siguientes:

- **Energía verde.** El compromiso de Banco Popular de consumir exclusivamente energía renovable le ha permitido reducir a cero las emisiones derivadas del consumo eléctrico en España, evitando la emisión a la atmósfera de 24.877 toneladas de CO₂. Por otra parte, el 72,3% de la electricidad consumida en sucursales y el 39,5% de la consumida en edificios de Popular Portugal proviene de fuentes energéticas renovables. Este hecho ha provocado que se hayan dejado de emitir otras 2.028 toneladas de CO₂. Estas acciones han supuesto que ambas Entidades hayan dejado de emitir 26.905 toneladas de CO₂.
- **Desplazamientos de empleados.** El Banco promueve varias acciones que evitan las emisiones de CO₂:
 - Uso de multiconferencias. Gracias a su uso, se dejaron de realizar numerosos desplazamientos en automóvil, tren o avión, logrando un ahorro de 239 toneladas de CO₂.
 - *Car sharing*. Programa disponible en el Edificio Abelianas mediante el cual los empleados del edificio comparten coche para sus desplazamientos al y desde el centro de trabajo. Este sistema ha supuesto que se dejen de emitir 4,21 toneladas de CO₂.
- **Consumo de papel.** La reducción del consumo de papel, conlleva un ahorro de 3.038 toneladas de CO₂, de las que 2.666 corresponden a la integración de documentos en un único sobre y 113 al empleo de sobres multiusos. Las 259 toneladas restantes provienen de la reducción de consumo de papel por otros conceptos. Por otra parte, la utilización de los sobres neutros de carbono ha permitido que se dejen de emitir 913 toneladas de CO₂, mientras que la utilización de papel reciclado ha provocado la reducción de 742 toneladas de CO₂.
- **Compensación.** La compensación en 2015 de las 812,03 toneladas de emisiones directas en España permite que Banco Popular sea neutro en los dos principales niveles de emisión (Alcance 1 y 2), consiguiendo la etiqueta CeroCO₂ para el Alcance 1 tal y como se detalla al final de este anexo.

2,5 %
menos de emisiones de
CO₂

Emisiones directas e indirectas de CO₂ generadas - 2013/2015

Emisiones	Alcance	Concepto	Toneladas de CO ₂		
			2015	2014	2013
Directas	Alcance 1	Gasóleo ⁽¹⁾	94,14	374	513
		Gas natural ⁽¹⁾	103,30		
		Flota vehículos BPE	614,59	574	610
		Total Emisiones Directas	812,03	948	1.123
Indirectas	Alcance 2	Electricidad ⁽²⁾	933,39	1.200	3.307
	Alcance 3	Desplazamiento trabajadores ⁽³⁾	9.820	9.741	11.365
		Viajes de trabajo (avión y tren)	657	647	623
		Total Emisiones Indirectas	10.477	11.588	15.295
TOTAL			12.222	12.536	16.418

(1) En 2015, el dato de consumo de Gasóleo y Gas natural corresponde sólo a España ya que Popular Portugal no consume ninguno de estos recursos.
 (2) Las 933,39 toneladas de CO₂ emitidas por consumo de electricidad, corresponden en su totalidad a Banco Popular Portugal puesto que Banco Popular Español consume exclusivamente electricidad de origen renovable.
 (3) En 2014 y 2015, el dato corresponde a España ya que sólo se ha podido realizar la extracción de la información para esta región. En el año 2013 los datos hacían referencia a España, Portugal y Estados Unidos.

Intensidad de las emisiones directas e indirectas de CO₂ generadas - 2013/2015

Emisiones	Alcance	Toneladas de CO ₂ /empleado		
		2015	2014	2013
Directas	Alcance 1	0,06	0,07	0,08
Indirectas	Alcance 2	0,07	0,09	0,20
	Alcance 3	0,75	0,75	0,76
TOTAL		0,88	0,91	1,04

Popular compensa, por tercer año consecutivo, el 100% de sus emisiones directas de CO₂ en España



En 2015, Banco Popular ha vuelto a compensar el 100% de sus emisiones directas de CO₂ en España, como ya hizo en 2013 y 2014, constituyéndose de este modo como Entidad neutra en emisiones derivadas de los Alcances 1 y 2.

Fruto del continuado compromiso con el medio ambiente, Popular vuelve a hacer efectivas las dos acciones que le han llevado a alcanzar este logro: por un lado, la totalidad de la electricidad adquirida y consumida en España ha procedido de fuentes renovables y, por otro, ha compensado el 100% de sus emisiones directas de CO₂ generadas en España.

La compensación de estas emisiones se ha realizado contribuyendo al Proyecto REDD – Conservación de Madre de Dios, que se desarrolla en la Amazonia Peruana y que tiene un doble objetivo: reducir la deforestación que sufre esta extensa zona de América del Sur y contribuir al desarrollo sostenible de los productores rurales y de las comunidades indígenas que viven en el área de influencia del proyecto.

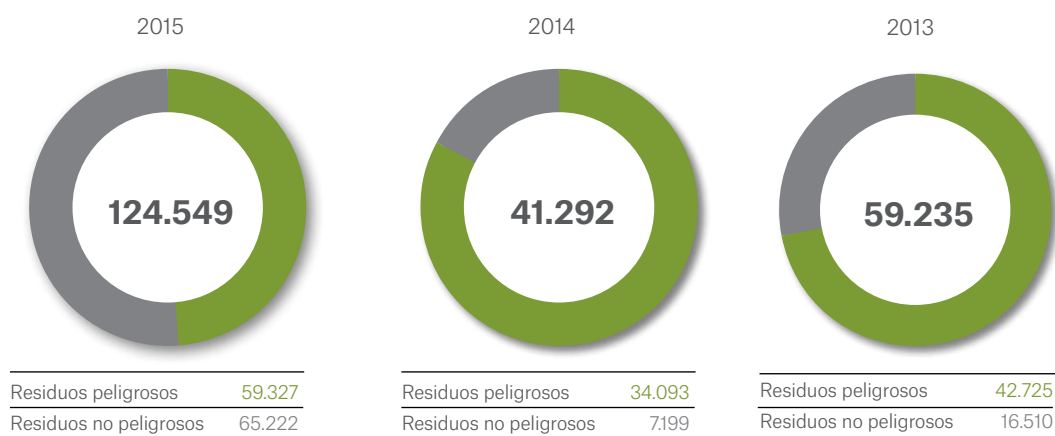
De este modo, Banco Popular ha obtenido por tercer año consecutivo la etiqueta CeroCO₂ promovida por la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES).

Otros

Otras iniciativas de menor escala, pero así mismo de interés por su impacto medioambiental, son las que se detallan a continuación:

- **Agua.** El consumo de agua en España ha sido de 130.829 m³ mientras que en Portugal fue de 14.999 m³. En total se han consumido 145.828 m³.
- **Tóners.** Se han consumido 35.399 tóners, de los cuales el 55% son remanufacturados, siguiendo con la política de máximo consumo posible de cartuchos reutilizados.
- **Plásticos.** Los plásticos utilizados son, fundamentalmente, los derivados del uso de transporte de fondos, documentación y encartuchado de monedas. El 22,70% de las bolsas de plástico es oxobiodegradable/fotodegradable.
- **Residuos.** En total, se han gestionado 124.549 kg de residuos habiéndose realizado la correcta gestión de todos ellos. La inversión destinada a todos estos procesos de reciclaje ascendió a más de 80.000 euros.

Residuos gestionados en Banco Popular (kg) – 2013/2015



3.2. Dimensión medioambiental externa

3.2.1. Formación y sensibilización

Con las actuaciones de formación y sensibilización medioambiental, Banco Popular busca implicar a todo el personal en el uso de prácticas orientadas al desarrollo sostenible de su actividad diaria. Para ello se utilizan la Intranet, + Informados y el Portal de Voluntariado Corporativo *con tu ayuda*. Entre las iniciativas llevadas a cabo en 2015, destacan:

- **Difusión y fomento de iniciativas sostenibles entre los empleados.** Entre estas iniciativas cabe señalar el reciclado de tapones entre empleados del Grupo. En total, se han recogido más de 1,6 toneladas de tapones desde el inicio de la campaña en España. También se han difundido otro tipo de iniciativas medioambientales a través del Programa de Voluntariado Corporativo *con tu ayuda* como el Día Mundial del Agua.
- **Apagado de la iluminación de los edificios del Banco más representativos.** Como en años anteriores, esta acción se llevó a cabo con motivo de La Hora del Planeta de WWF 2015. Casi 10.000 ciudades de 172 países apagaron las luces de sus principales monumentos y edificios emblemáticos. Con ello, se apuesta por ser más eficientes y autosuficientes en el uso de la energía y que se promuevan las energías limpias a lo largo del año para lograr, de esta manera, reducir el nivel de emisiones de CO₂ del planeta.
- **Sensibilización medioambiental a proveedores.** En el marco del Sistema de Homologación de Proveedores, durante 2015, se ha requerido a la totalidad de los nuevos proveedores, información medioambiental sobre su actividad, siendo cumplimentada por el 100%. Así mismo, durante 2015, el 91,93% del volumen de compras procedió de proveedores significativos que han cumplimentado esta información medioambiental.



Formación medioambiental para empleados

Durante el año 2015, se han desarrollado las tres acciones formativas previstas en el *Plan de Ecoeficiencia* que tenían como objetivo sensibilizar a los empleados del Grupo en materia medioambiental.

Las tres cápsulas formativas impartidas, más una cuarta que se difundió en 2014, se encuadran en el curso denominado *El Reto de Baldomero* en el que, a través de un empleado imaginario de Banco Popular, se han trasladado a la plantilla los objetivos que la Entidad tiene fijados en materia medioambiental:

- Informar sobre las acciones que la Entidad está desarrollando dentro de su *Plan de Ecoeficiencia*
- Sensibilizar sobre el impacto que nuestros hábitos tienen en el medio ambiente
- Recomendar comportamientos para anular dicho impacto
- Resaltar la importancia de que las pequeñas acciones de los empleados ayudan a reducir el impacto ambiental de Popular

El contenido didáctico de cada una de ellas está compuesto por un vídeo formativo, textos específicos para cada materia y un test de 10 preguntas para evaluar los conocimientos de los empleados tras la visualización de la cápsula.

3.2.2. Iniciativas medioambientales

Banco Popular colabora con agencias y organismos referentes que evalúan y valoran la actividad del Banco en aspectos medioambientales. A modo de ejemplo, destaca que el Banco es entidad signataria del CDP, *Carbon Disclosure Project*.

Por otro lado, Banco Popular participó activamente en el programa especial de CADENA SER “Hoy por hoy” dedicado a la celebración del Día Mundial del Agua. En este foro, Popular recordó su compromiso con el sector agroalimentario tan dependiente de los recursos acuíferos y, añadió que cada vez más comunidades de regantes se adhieren a las condiciones especiales de los créditos, préstamos, cuentas agrocrédito y acuerdos de financiación directa ofertados por el Banco.



Avanzando en el compromiso con el medio ambiente

En 2015, Popular ha reafirmado su involucración con el entorno en el que desarrolla su actividad participando en sendas iniciativas medioambientales promovidas por el Ministerio de Agricultura Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA) y la Fundación ECODES respectivamente.

Censado de la Huella de Carbono en MAGRAMA

Las entidades Banco Popular Español, Banco Pastor, Popular Banca Privada, bancopopular-e y Targobank pertenecientes a Grupo Banco Popular, han obtenido el sello “calculo” del Ministerio de Agricultura Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA) al haber registrado en el citado Organismo el cálculo de su huella de carbono generada en el año 2014.

Este registro de carácter voluntario nació con el objetivo de fomentar el cálculo, la reducción y la compensación de la huella de carbono por parte de las organizaciones españolas, constituyéndose como una medida de lucha contra el cambio climático.

Las cinco entidades del Grupo realizan el cálculo y la compensación de sus emisiones directas de CO₂ en España desde 2013. En ese mismo año, la organización elaboró su *Plan de Ecoeficiencia 2014-2020* cuyo objetivo es reducir las emisiones de sus Alcances 1 y 2 en un 9% durante dicho período.

Comprometidos con 1 millón por el clima

Esta iniciativa impulsada por Fundación ECODES, ofrece un espacio virtual dirigido tanto a particulares como a empresas, donde ambos colectivos pueden censar sus compromisos medioambientales con el objetivo de mitigar el impacto que el cambio climático está ejerciendo sobre el planeta.

Popular se ha sumado a esta iniciativa y ha rubricado una serie de acciones y compromisos, que está ejecutando en la actualidad, y que están encaminados a reducir sus emisiones de CO₂ así como a mantener su participación activa frente a dicho cambio.

Entre las acciones y compromisos más destacables que Popular ha censado en la web www.unmillonporelclima.es, se encuentran la contratación de energía eléctrica renovable, la optimización del uso del papel o la compensación de la huella de carbono. Estas y otras acciones que la Entidad desarrolla desde 2014 se encuentran definidas en su *Plan de Ecoeficiencia 2014-2020*.



Índice de contenido GRI G4

4

A continuación, se detallan las páginas del Informe en las que se dan respuesta a los contenidos básicos generales, enfoques de gestión e indicadores de desempeño establecidos por GRI en su guía G4. En caso de falta u omisión de información se explica la razón de la misma en el apartado de "Notas".

Por otro lado, tal y como se menciona en el apartado 6.3. Integración del principio de materialidad según GRI G4, el Grupo ha llevado a cabo un análisis de materialidad por el que se relacionan los aspectos materiales con la información específica sobre los enfoques de gestión. En este sentido, todos los indicadores que se presentan a continuación se han considerado materiales a excepción de los identificados con la siguiente nota (*). No obstante, se publica información relacionada con estos aspectos no materiales según GRI G4 por considerarse relevante para sus grupos de interés o para explicar el desempeño de la Entidad.



Banco Popular elabora su Informe Integrado en base a la opción "de conformidad EXHAUSTIVA" de GRI G4

Un año más, Banco Popular ha elaborado su Informe Integrado conforme a las directrices marcadas en la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI*, en su nueva versión G4, así como los criterios indicados en el suplemento financiero.

La verificación llevada a cabo por la firma independiente PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., constata que el Informe se ha elaborado en base a la opción "de conformidad EXHAUSTIVA" siguiendo la guía GRI G4 y el suplemento sectorial de servicios financieros. Dicha verificación indica que Banco Popular en su Informe Integrado incluye los elementos fundamentales de una memoria de Responsabilidad Corporativa y, además, describe su desempeño de manera pormenorizada cubriendo todos los indicadores relacionados con los aspectos materiales.



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
	PÁGINA	OMISIONES	
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	7	-	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordarla.
G4-2	12-13	-	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	80	-	Nombre de la organización.
G4-4	15-16, 108-109	-	Marcas, productos y servicios más importantes.
G4-5	IA 2015 (9)	-	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.
G4-6	10-11, 15	-	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.
G4-7	15, 80	-	Describa la naturaleza del régimen de la propiedad y su forma jurídica.
G4-8	10-11, 15-16	-	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).
G4-9	8-11, 15-17	-	Determine el tamaño de la organización.
G4-10	119-120	-	<ul style="list-style-type: none"> a) Número de empleados por contrato laboral y sexo. b) Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c) Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo. d) Tamaño de la plantilla por región y sexo. e) Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f) Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).
G4-11	134	-	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-12	113-116	-	Describa la cadena de suministro de la organización.
G4-13	80, 113-116	-	Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.
G4-14	104-105	-	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.
G4-15	56-57, 74	-	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.
G4-16	56-57, 74	-	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	15-16	-	<ul style="list-style-type: none"> a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.
G4-18	60-61	-	<ul style="list-style-type: none"> a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. b) Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.
G4-19	82-83	-	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.
G4-20	82-83	-	Indique la Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.
G4-21	82-83	-	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.
G4-22	80-81	-	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.
G4-23	80-81	-	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
	PÁGINA	OMISIONES	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	56-57	-	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.
G4-25	56-57	-	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.
G4-26	56-57	-	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés, interés; por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.
G4-27	56-57	-	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	80	-	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).
G4-29	80	-	Fecha de la última memoria (si procede).
G4-30	80	-	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).
G4-31	168	-	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.
G4-32	156	-	<ul style="list-style-type: none"> a) Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b) Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c) Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.
G4-33	80	-	<ul style="list-style-type: none"> a) Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b) Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c) Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d) Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.
GOBIERNO			
G4-34	32-34	-	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.
G4-35	32-34	-	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.
G4-36	146	-	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.
G4-37	56-57	-	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.
G4-38	32-34	-	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.
G4-39	37, IA 2015 (21)	-	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.
G4-40	33	-	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.
G4-41	41, 43	-	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas.
G4-42	58-59, 138, 146-147	-	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.
G4-43	36	-	Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-44	IA 2015 (171-173)	-	<ul style="list-style-type: none"> a) Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b) Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
	PÁGINA	OMISIONES	
G4-45	IA 2015 (195-206)	-	<p>a) Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.</p> <p>b) Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.</p>
G4-46	41-43, 146, IA 2015 (201-202, 205-211)	-	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-47	60-65, IA 2015 (193-195)	-	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económica, ambiental y social.
G4-48	80	-	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.
G4-49	17-18	-	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.
G4-50	56-57	-	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa así mismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.
G4-51	36-37, IA 2015 (169)	-	<p>a) Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.</p> <p>b) Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.</p>
G4-52	36-37, IA 2015 (169)	-	Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si éstos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.
G4-53	56-57	-	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.
G4-54	-	(a) ver notas p.165	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.
G4-55	-	(a) ver notas p.165	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	14, 38	-	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.
G4-57	66	-	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.
G4-58	66, 101-102	-	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES			
	PÁGINA	OMISIONES	
CATEGORÍA: ECONOMÍA			
ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO			
G4-DMA	53-55	-	Desempeño económico
G4-EC1	53, 74	-	Valor económico directo generado y distribuido.
G4-EC2	110	-	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
G4-EC3	106-107, 128	-	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.
G4-EC4	130	-	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.
ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO			
G4-DMA	10-11, 15-16, 53-55	-	Presencia en el mercado
G4-EC5	126	-	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
G4-EC6	122	-	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS			
G4-DMA	54-55	-	Consecuencias económicas indirectas
G4-EC7	138-141, 143-144	-	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.
G4-EC8	53, 110	-	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
G4-DMA	114	-	Prácticas de adquisición
G4-EC9	113	-	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE			
ASPECTO MATERIAL: MATERIALES			
G4-DMA	146-150	-	Materiales
G4-EN1	75, 150, 152	-	Materiales por peso o volumen.
G4-EN2	150, 152	-	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.
ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA			
G4-DMA	146-149	-	Energía
G4-EN3	75, 148	-	Consumo energético interno.
G4-EN4	149	-	Consumo energético externo.
G4-EN5	149	-	Intensidad energética.
G4-EN6	148-149	-	Reducción del consumo energético.
G4-EN7	148-149	-	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.
ASPECTO MATERIAL: AGUA			
G4-DMA	152-153	-	Agua
G4-EN8	75, 152	-	Captación total de agua según la fuente.
G4-EN9	-	(C) ver notas p.165	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.
G4-EN10	-	(C) ver notas p.165	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.
ASPECTO MATERIAL: BIODIVERSIDAD			
G4-DMA	-	(*) ver notas p.165	Biodiversidad
G4-EN11	-	(*) ver notas p.165	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.
G4-EN12	-	(*) ver notas p.165	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.
G4-EN13	-	(*) ver notas p.165	Hábitats protegidos o restaurados.
G4-EN14	-	(*) ver notas p.165	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES			
	PÁGINA	OMISIONES	
ASPECTO MATERIAL: EMISIONES			
G4-DMA	146-151	-	Emisiones
G4-EN15	151	-	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).
G4-EN16	151	-	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).
G4-EN17	151	-	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).
G4-EN18	75, 151	-	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.
G4-EN19	151	-	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.
G4-EN20	-	(d) ver notas p.165	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.
G4-EN21	-	(d) ver notas p.165	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.
ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS			
G4-DMA	152-153	-	Efluentes y residuos
G4-EN22	-	(c) ver notas p.165	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.
G4-EN23	152-153	-	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.
G4-EN24	-	(e) ver notas p.165	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
G4-EN25	-	(e) ver notas p.165	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.
G4-EN26	-	(e) ver notas p.165	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.
ASPECTO MATERIAL: PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-DMA	110, 147, 152	-	Productos y servicios
G4-EN27	148-153	-	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.
G4-EN28	-	(e) ver notas p.165	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	146	-	Cumplimiento regulatorio
G4-EN29	146	(h) ver notas p.165	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.
ASPECTO MATERIAL: TRANSPORTE			
G4-DMA	151	-	Transporte
G4-EN30	151	-	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.
ASPECTO MATERIAL: GENERAL			
G4-DMA	147	-	General
G4-EN31	75, 147, 152	-	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES			
G4-DMA	114	-	Evaluación ambiental de los proveedores
G4-EN32	114-115, 153	-	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.
G4-EN33	-	(f) ver notas p.165	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL			
G4-DMA	101	-	Mecanismos de reclamación en materia ambiental
G4-EN34	146	-	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES			
	PÁGINA	OMISIONES	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
ASPECTO MATERIAL: EMPLEO			
G4-DMA	119-123	-	Empleo
G4-LA1	121	-	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
G4-LA2	125, 127-128	-	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.
G4-LA3	137	-	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.
ASPECTO MATERIAL: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN			
G4-DMA	133-134	-	Relaciones entre los trabajadores y la dirección
G4-LA4	134	-	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
G4-DMA	134-135	-	Salud y seguridad en el trabajo
G4-LA5	134	-	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.
G4-LA6	137	-	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.
G4-LA7	134-137	-	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.
G4-LA8	134	-	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
G4-DMA	130-132	-	Capacitación y educación
G4-LA9	130	-	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.
G4-LA10	130-132	-	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.
G4-LA11	123	-	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.
ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
G4-DMA	123-125	-	Diversidad e igualdad de oportunidades
G4-LA12	34,124	-	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES			
G4-DMA	126	-	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres
G4-LA13	126	-	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES			
G4-DMA	114-115	-	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores
G4-LA14	114-115	-	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.
G4-LA15	-	(f) ver notas p.165	Impactos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES			
G4-DMA	43-44	-	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales
G4-LA16	101	-	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES			
	PÁGINA	OMISIONES	
DERECHOS HUMANOS			
ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN			
G4-DMA	104-105	-	Inversión
G4-HR1	104-105	-	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
G4-HR2	132	-	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.
ASPECTO MATERIAL: NO DISCRIMINACIÓN			
G4-DMA	123-124	-	No discriminación
G4-HR3	119	-	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.
ASPECTO MATERIAL: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
G4-DMA	134	-	Libertad de asociación y negociación colectiva
G4-HR4	134	-	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.
ASPECTO MATERIAL: TRABAJO INFANTIL			
G4-DMA	-	(*) ver notas p.165	Trabajo infantil
G4-HR5	-	(*) ver notas p.165	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.
ASPECTO MATERIAL: TRABAJO FORZOSO			
G4-DMA	-	(*) ver notas p.165	Trabajo forzoso
G4-HR6	-	(*) ver notas p.165	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.
ASPECTO MATERIAL: MEDIDAS DE SEGURIDAD			
G4-DMA	-	(*) ver notas p.165	Medidas de seguridad
G4-HR7	-	(*) ver notas p.165	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.
ASPECTO MATERIAL: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA			
G4-DMA	-	(*) ver notas p.165	Derechos de la población indígena
G4-HR8	-	(*) ver notas p.165	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN			
G4-DMA	112	-	Evaluación
G4-HR9	112	-	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
G4-DMA	114	-	Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos
G4-HR10	114-115	-	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.
G4-HR11	-	(f) ver notas p.165	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
G4-DMA	43-44	-	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos
G4-HR12	101	-	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES			
	PÁGINA	OMISIONES	
SOCIEDAD			
ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES			
G4-DMA	53, 95-96, 138	-	Comunidades locales
G4-SO1	141-142	-	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.
G4-SO2	95-96, 139	-	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.
FS13	72, 95-96	-	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.
FS14	97-98	-	Iniciativas para mejorar el acceso a personas con minusvalías o impedimentos.
ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
G4-DMA	41,45	-	Lucha contra la Corrupción
G4-SO3	44-45	-	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.
G4-SO4	43, 131	-	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
G4-SO5	43	-	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.
ASPECTO MATERIAL: POLÍTICA PÚBLICA			
G4-DMA	93	-	Política pública
G4-SO6	93	-	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL			
G4-DMA	45	-	Prácticas de competencia desleal
G4-SO7	45	-	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	43-44	-	Cumplimiento regulatorio
G4-SO8	45	(h) ver notas p.165	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			
G4-DMA	114	-	Evaluación de la repercusión social de los proveedores
G4-SO9	114-115	-	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.
G4-SO10	-	(f) ver notas p.165	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL			
G4-DMA	100-101	-	Mecanismos de reclamación por impacto social
G4-SO11	101	(g) ver notas p.165	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-DMA	86-87	-	Salud y seguridad de los clientes
G4-PR1	87, 101	-	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.
G4-PR2	87	-	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-DMA	101-102	-	Etiquetado de los productos y servicios
G4-PR3	101	-	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.
G4-PR4	101	-	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.
G4-PR5	99-101	-	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.
ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA			
G4-DMA	101	-	Comunicaciones de Mercadotecnia
G4-PR6	109	-	Venta de productos prohibidos o en litigio.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS**INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES**

	PÁGINA	OMISIONES	
G4-PR7	68, 101	-	Número de casos de incumplimiento de la normativas o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.

ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-DMA	102	-	Privacidad de los clientes
G4-PR8	102	(h) ver notas p.165	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-DMA	102	-	Cumplimiento regulatorio
G4-PR9	101	(h) ver notas p.165	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

DIMENSIÓN DEL IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**ASPECTO MATERIAL: LISTA DE PRODUCTOS**

G4-DMA	138-139	-	Políticas con aspectos ambientales y sociales específicos aplicadas a líneas de negocio (FS1).
G4-DMA	104-105	-	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio (FS2).
G4-DMA	104-105	-	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio (FS2).
G4-DMA	104-105	-	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones (FS3).
G4-DMA	131-132, 153	-	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio (FS4).
G4-DMA	92, 153-154	-	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales (FS5).
FS6	51-52, IA 2015 (66-73)	-	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.
FS7	72, 92, 96, 106-108	-	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
FS8	72, 110	-	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.

ASPECTO MATERIAL: AUDITORÍA

G4-DMA	-	(b) ver notas p.165	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos (FS9).
--------	---	------------------------	---

ASPECTO MATERIAL: PROPIEDAD ACTIVA

FS10	108, 110	-	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad, con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.
FS11	106-107, 110	-	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.
G4-DMA	146	-	Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto (FS12).

ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-DMA	86-87	-	Políticas de comercialización justa de productos y servicios financieros (FS15).
G4-DMA	110-112	-	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios (FS16).

Notas

(*) No aplica - Información relacionada con aspecto considerado no material para la organización.

(a) No disponible actualmente - La información no está disponible por imposibilidad técnica en el momento de publicación del presente informe. El Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos oportunos para facilitar su publicación en el futuro.

(b) No disponible actualmente - La información no está disponible y el Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos para la evaluación de estos riesgos y las correspondientes auditorías.

(c) No aplica - El Grupo tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que tanto el agua captada como la vertida se hace a través de la red urbana.

(d) No aplica - El Grupo no emite sustancias destructoras de la capa de ozono, incluidas en los anexos correspondientes del Protocolo de Montreal.

(e) No aplica - La información carece de relevancia dada la actividad financiera del Grupo.

(f) No disponible actualmente - La información no está disponible y el Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos internos para la evaluación de estos impactos y, en su caso, las medidas oportunas al respecto.

(g) Restricciones de confidencialidad - Parte de la información cualitativa relacionada con las partes denunciadas de las reclamaciones solicitadas no se puede divulgar por imperativos específicos de confidencialidad.

(h) No disponible actualmente - La información relacionada con el aspecto material considerado únicamente hace referencia a las sentencias dictaminadas con carácter firme.

Nomenclatura

IA: Informe Anual 2015

Publicaciones de interés

Informe Anual 2015
Informe de Gobierno Corporativo 2015



INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

A la Dirección de Banco Popular Español, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de Responsabilidad Corporativa contenidos en el "Anexo 4" del Informe Integrado (en adelante, "los indicadores de RC") de Banco Popular Español, S.A. y su Grupo Consolidado (en adelante, Popular) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2015, preparados conforme a los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 (en adelante, Guía GRI G4) y en el Suplemento Sectorial de Financial Services.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Popular es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe Integrado de acuerdo con la Guía GRI G4 y el Suplemento Sectorial de Financial Services, según la opción Exhaustiva "de conformidad" con la Guía. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de RC estén libres de incorrección material, debido a fraude o a error.

La Dirección de Popular es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de RC.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable, y por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor.

Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Popular involucrado en la elaboración del Informe Integrado.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RC.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 566, www.pwc.com/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



- Análisis de la adaptación de los indicadores de RC a lo señalado en la Guía GRI G4 para la preparación de informes y en el Suplemento Sectorial de Financial Services.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de RC. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Popular.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Conclusión de Aseguramiento Limitado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de RC de Popular correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2015, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía GRI G4 y el Suplemento Sectorial de Financial Services.

Uso y Distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Popular, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Popular.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Mª Luz Castilla

11 de marzo de 2016

Popular

Para cualquier duda, sugerencia u opinión puede ponerse en contacto con:

Oficina de Relaciones con Inversores
C/. Ortega y Gasset, 29 - 28006 Madrid
ir@bancopopular.es
Tel.: +0034 91 520 72 65 / 91 657 55 96

Agradecimientos:

De forma especial, agradecemos la participación de todos los empleados que enviaron fotografías para ilustrar el presente Informe a través del concurso fotográfico "¡Participa en el Informe de Integrado!"