

2016

INFORME INTEGRADO

Popular

Cómo navegar por este pdf: versión PC

Este pdf está programado para su óptima visualización usando las versiones de pdf **Acrobat Reader 11 o siguientes**. Si usted dispone de versiones anteriores, podrá leer perfectamente el documento, pero perderá algunas funcionalidades de navegación.

Por eso, le recomendamos que se **descargue la última versión** de Acrobat Reader, de forma **totalmente gratuita** en: <https://get.adobe.com/es/reader/>

FUNCIONALIDADES Y COMANDOS DE USO DE ESTE PDF

Volver al índice **Atrás página** **Avanzar página** **Buscar** **Ampliar vista** **Imprimir** **Cerrar**

Índice en cada página. Ir a los capítulos.

Links a páginas web dentro del propio pdf.

Acceso directo a la tabla GRI

2.3.5. 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 diligencia al 100% de sus 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 violaciones de trabajo forzado o no consentido.

Con el fin de favorecer el cumplimiento de la Directiva de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, se han llevado a cabo diferentes iniciativas que se identifican a lo largo del presente Informe. Así mismo en el Anexo I, Acerca del Informe, se amplía información sobre la actuación del Grupo a favor de los ODS.

➔ Más información sobre acciones de R+D

2.4. 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.

2.4.1. Perfil de proveedores y volumen de compras

En 2016, el Grupo ha contratado productos y servicios a sus proveedores activos, aquellos que prestan servicios y ofrecen productos relativos a aspectos claves del negocio y cuyos pagos se gestionan desde el área de Compras, por más de 680 millones de euros. Así mismo, el Banco realiza la mayor parte de su actividad en España, siendo el la mayoría de los proveedores residentes, es decir, con domicilio fiscal en España.

Información sobre proveedores activos residentes de Grupo Banco Popular - 2016

Proveedores residentes	Millones de euros facturados
1.038	596,75
99,7% sobre el total de proveedores activos	82% del importe facturado a proveedores activos

Centros Especiales de Empleo

En línea con el compromiso asumido por el Banco con la integración social 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 2016 ha permitido al Grupo llevar a cabo, entre otros, las siguientes situaciones:

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

ÍNDICE

Carta del Presidente	5
Banco Popular en cifras	6
Principales iniciativas desarrolladas	10
Cumplimiento de retos 2016	12
Retos 2017	13
1. Dimensión Estructural	14
1.1. Grupo Banco Popular	15
1.2. Gobierno Corporativo	26
1.3. Modelo de negocio y creación de valor compartido	40
1.4. Materialidad, modelo de gestión del riesgo y líneas estratégicas	54
1.5. Grupo Banco Popular de cara al futuro	70
2. Dimensión Económica	74
2.1. Gestión diferencial de particulares y empresas	74
2.2. Atención al cliente	80
2.3. Desarrollo responsable de la actividad	89
2.4. Gestión de la cadena de suministro	99
3. Dimensión Social	104
3.1. Dimensión Social Interna: gestión del capital humano	104
3.2. Dimensión Social Externa: compromiso con la sociedad	124
4. Dimensión Medioambiental	134
4.1. Dimensión Medioambiental Interna: reducción del impacto en el Cambio Climático	135
4.2. Dimensión Medioambiental Externa: compromiso con el medio ambiente	144
ANEXOS	
Anexo 1. Acerca del Informe	146
Anexo 2. Índice de contenido GRI G4	154
Anexo 3. Informe de verificación	166



Carta del Presidente

El año 2016 ha sido un ejercicio marcado por los diversos retos que Popular ha tenido que afrontar, así como por las importantes decisiones que ha adoptado orientadas a fortalecer su compromiso con el desarrollo de un modelo de negocio basado en la eficiencia, la integridad y la responsabilidad. Un modelo de negocio de apoyo a la economía real, orientado al cliente y especializado en PYMEs.

Históricamente, el Banco 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 industrial. Las pequeñas y medianas empresas constituyen el foco principal de nuestra actividad y Popular ha desarrollado y seguirá desarrollando una intensa actividad comercial en este segmento, apoyándolas en sus necesidades de financiación a corto plazo, impulsando su desarrollo internacional y promoviendo sectores clave de nuestra economía.

La ampliación de capital, resuelta con éxito gracias al apoyo de nuestros accionistas, ha coincidido con un punto de inflexión en la gestión del Banco que ha implicado, entre otras medidas, una reestructuración del organigrama, así como una reorientación de los pilares organizativos y de gestión que diferencian el Negocio Principal del Negocio Inmobiliario y Asociado. Así mismo, ha sido necesario realizar un proceso de reestructuración de la plantilla, con la voluntad de minimizar todo lo posible el impacto sobre las personas.

Adicionalmente, el cambio en la gobernanza del Banco cierra una etapa marcada por una apuesta decidida por la independencia, donde no se han recibido ayudas públicas y en la que se han logrado importantes hitos en el negocio. Las mejoras que en este ámbito se produzcan prepararán a Popular para afrontar los nuevos retos del entorno.

Este ha sido un año igualmente relevante en el desarrollo de nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa. Popular, ha avanzado en la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en su actividad y, además, a través del presente Informe renueva su compromiso con los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En este sentido, el Informe Integrado muestra el desempeño económico, social y ambiental de Popular, haciendo hincapié en nuestro modelo de negocio y nuestro sistema de Gobierno Corporativo. Se trata, en definitiva, de una apuesta por el *reporting* corporativo de calidad, que implica un ejercicio de revisión e integración de la información; y por la transparencia, un valor intrínseco a nuestra cultura corporativa.

Cerramos un ejercicio en el que el Banco ha tenido que afrontar importantes desafíos y adoptar relevantes decisiones. Popular está preparado para encarar un futuro que se presenta optimista, mejorando su ya elevado compromiso con todos los grupos de interés, como una de sus principales señas de identidad.

Ángel Ron
Presidente

Banco Popular en cifras

Activos totales en balance

147.925.728

Miles de euros

Crédito bruto (ex - repos)

97.595.078

Miles de euros

Recursos de clientes

84.641.529

Miles de euros

Margen típico de explotación (Resultado antes de prov.)

797.801

Miles de euros

Datos en miles de euros	31.12.2016	31.12.2015	VAR. %
DIMENSIÓN ECONÓMICA			
VOLUMEN DE NEGOCIO			
Activos totales gestionados	168.050.719	179.431.235	(6,3)
Activos totales en balance	147.925.728	158.649.873	(6,8)
Fondos propios	11.364.901	12.719.992	(10,7)
Recursos de clientes	84.641.529	85.420.921	(0,9)
Créditos a la clientela - bruto -	104.296.718	107.085.210	(2,6)
SOLVENCIA			
Ratio total de capital (%)	13,15	13,80	
Ratio Tier 1 (%)	12,13	13,14	
Ratio CET 1 (%)	12,13	13,14	
Apalancamiento Basilea III <i>phase-in</i> (%) ⁽¹⁾	5,31	6,23	
GESTIÓN DEL RIESGO			
Riesgos totales	134.162.738	142.582.977	(5,9)
Deudores morosos	19.601.578	18.339.525	6,9
Provisiones para insolvencias	10.243.088	7.793.422	31,4
Ratio de morosidad (%)	14,61	12,86	
Ratio de cobertura de morosos sin amortizados (%)	52,26	42,50	
Ratio de cobertura con garantías (%) ⁽²⁾	104,36	103,17	
RESULTADOS			
Margen de intereses	2.096.588	2.251.236	(6,9)
Margen bruto	2.825.752	3.430.911	(17,6)
Margen típico de explotación -Resultado antes de provisiones-	797.801	1.689.471	(52,8)
Resultado antes de impuestos	(4.888.482)	114.184	>
Resultado atribuido a la entidad dominante	(3.485.366)	105.432	>
RENTABILIDAD Y EFICIENCIA			
RORWA (%)	(4,70)	0,13	
ROA (%)	(2,25)	0,07	
ROTE (%)	(47,33)	1,20	
Eficiencia operativa (%)	66,79	46,74	
GOBIERNO CORPORATIVO			
Número de Consejeros	15	14	7
Consejeros Ejecutivos (%)	20	21	
Consejeros Dominicales (%)	27	43	
Consejeros Independientes (%)	47	36	
Consejero "otros externos"	6	-	
Mujeres en Consejo de Administración (%)	20	21	

Los estados financieros consolidados a 31 de diciembre de 2016, cuya auditoría se está finalizando, 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 del Informe Anual del ejercicio 2015.

(1) Ratio de apalancamiento Basilea III, *phase-in* según CRR.

(2) Ratio de cobertura sobre el riesgo incluyendo el importe máximo de las garantías de acuerdo con el criterio FINREP.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Ratio de cobertura de morosos (*)

52,26%

(datos en %, variación en p.p.)
(*) sin amortizados

Ratio CET 1

12,13%

(datos en %, variación en p.p.)

Valor económico generado

2.831.470

Miles de euros

Inversión Plan Concilia

3.086

Miles de euros

Datos en miles de euros	31.12.2016	31.12.2015	VAR. %
DIMENSIÓN ECONÓMICA			
ACCIONISTAS			
Número de accionistas	303.251	270.114	12,26
Capitalización bursátil	3.852.716	6.588.325	(41,5)
Número de acciones diluidas	4.196.858	2.165.075	(93,8)
Beneficio por acción (euros)	(1,094)	0,049	
Valor contable por acción (euros)	2,71	5,88	(53,9)
Precio/Beneficio (anualizado)	(0,84)	61,87	
Precio/Valor contable	0,34	0,52	
CLIENTES			
Número de clientes	4.564.614	4.757.748	(4)
Índice global de satisfacción ⁽³⁾	9,15	9	
Cuota de mercado de crédito (%)	7,7	7,6	
Cuota de crédito de empresas (%)	12,49	12,18	
PROVEEDORES			
Nuevos proveedores evaluados con criterios ASG (%) ⁽⁴⁾	100	100	
Índice de satisfacción de proveedores	8,2	8,3	
DIMENSIÓN SOCIAL			
EMPLEADOS			
Número de empleados ⁽⁵⁾	11.948	15.079	(20,8)
Mujeres en plantilla (%) ⁽⁵⁾	43	38	
Mujeres directivas (%) ⁽⁶⁾	21	19	
Número de empleados promocionados ⁽⁶⁾	407	971	
Horas de formación por empleado ⁽⁶⁾	25,84	36	
Índice de rotación (%) ⁽⁶⁾	6,26	0,36	
Índice de absentismo-Indicador GRI G4-LA6	3,91	3,1	
Inversión Plan Concilia	3.086	2.874	7,3
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD			
Inversión social	8.157	13.330	(39)
Valor económico generado-Indicador GRI G4-EC1 ⁽⁶⁾	2.831.470	3.470.288	(18,4)
DIMENSIÓN AMBIENTAL			
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL			
Consumo electricidad (Gj/empleado) ⁽⁷⁾	19,43	20,02	(2)
Consumo papel (toneladas/empleado) ⁽⁸⁾	0,09	0,09	
Consumo agua (m ³ /empleado) ⁽⁷⁾	9,30	9,34	(2,1)
CO ₂ emitido (toneladas/empleado) ⁽⁷⁾	1,06	0,88	14,7
COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL			
Inversión medioambiental ⁽⁸⁾	12.146	13.390	(9,3)

(3) 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.
(4) ASG: Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno.
(5) El alcance de estos datos corresponde a los empleados de bancos del Grupo Financiero (11.690) y Sociedades (258) excluyéndose los pertenecientes a las Sociedades Participadas. Para más información sobre el alcance dirigirse al Capítulo 3. Dimensión Social.
(6) El alcance de este dato es *empleados en el Grupo*. Para más información sobre el alcance dirigirse al Capítulo 3. Dimensión Social.
(7) El alcance de este dato es España y Portugal. Para más información sobre el alcance dirigirse al Capítulo 4. Dimensión Medioambiental.
(8) El alcance de este dato es España. Para más información sobre el alcance dirigirse al Capítulo 4. Dimensión Medioambiental.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

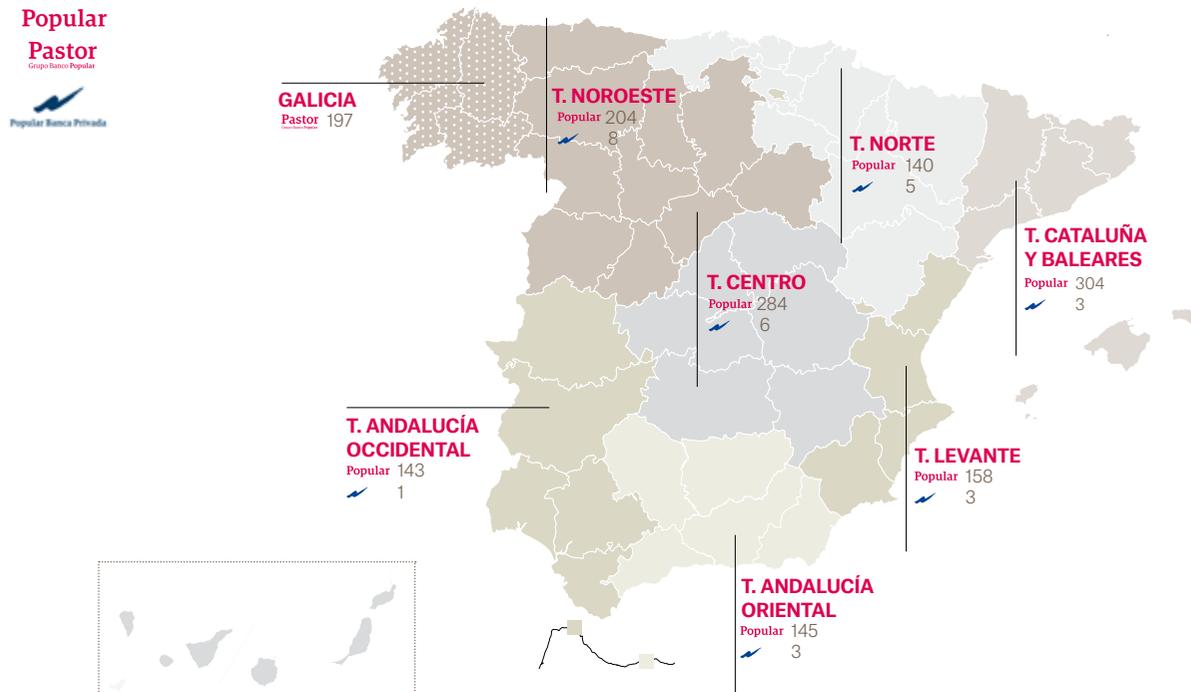
1 Banco matriz
Banco Popular Español

4 Bancos que operan en España
Banco Pastor, Popular Banca Privada, WiZink (49%)* y Targobank (48,98%)*
(* Porcentaje de participación)

2 Bancos en el extranjero
Banco Popular Portugal
Totalbank (EE.UU.)

1 Grupo financiero
Ve por Más (25%)*
(* Porcentaje de participación)

Presencia nacional de Grupo Banco Popular – 2016



- A cierre del presente Informe se seguía ejecutando el proceso de reordenación y optimización de la Red que comenzó a finales de año. Por ese motivo, el mapa muestra la distribución de sucursales atendiendo a la estructura anterior de Territoriales.
- La división de las distintas Direcciones Territoriales aplica, únicamente, a las oficinas de Banco Popular. Esa misma división se ha utilizado para Popular Banca Privada, si bien sus oficinas no tienen dependencia de la Dirección Territorial en la que se encuadran.
- Canarias pertenece a la Territorial Centro; Ceuta y Melilla pertenecen a las Territoriales de Andalucía Occidental y Andalucía Oriental respectivamente.

Premios y reconocimientos

- **Popular entre las marcas mejor valoradas de España** según la publicación de *Interbrand*, donde se evalúan las capacidades de las entidades de adaptarse a los cambios del entorno, así como el valor de la marca. Adicionalmente, se tiene en cuenta la formación dirigida a los empleados y la posibilidad de promoción interna dentro de la carrera profesional.
- **Popular Payments valorado por ser el mejor servicio de medios de pago** al ofrecer soluciones de pago innovadoras y seguras, facilitando el uso de medios digitales y asegurando una compra fiable al usuario.
- **Banco Popular reconocido por su transparencia ambiental**, de acuerdo con el estudio elaborado por *Carbon Clear*. Popular es la única entidad financiera del Ibex-35 incluida en la lista de las diez principales empresas más sostenibles.
- **Banco Popular Portugal ha sido ganador del premio "Escolha do Consumidor"** por tercer año consecutivo, en la categoría de bancos pequeños y medianos. "Escolha do Consumidor" se trata de un sistema de evaluación y clasificación de marcas en el que los usuarios evalúan la percepción que tienen respecto a las distintas entidades de cada segmento de actividad.

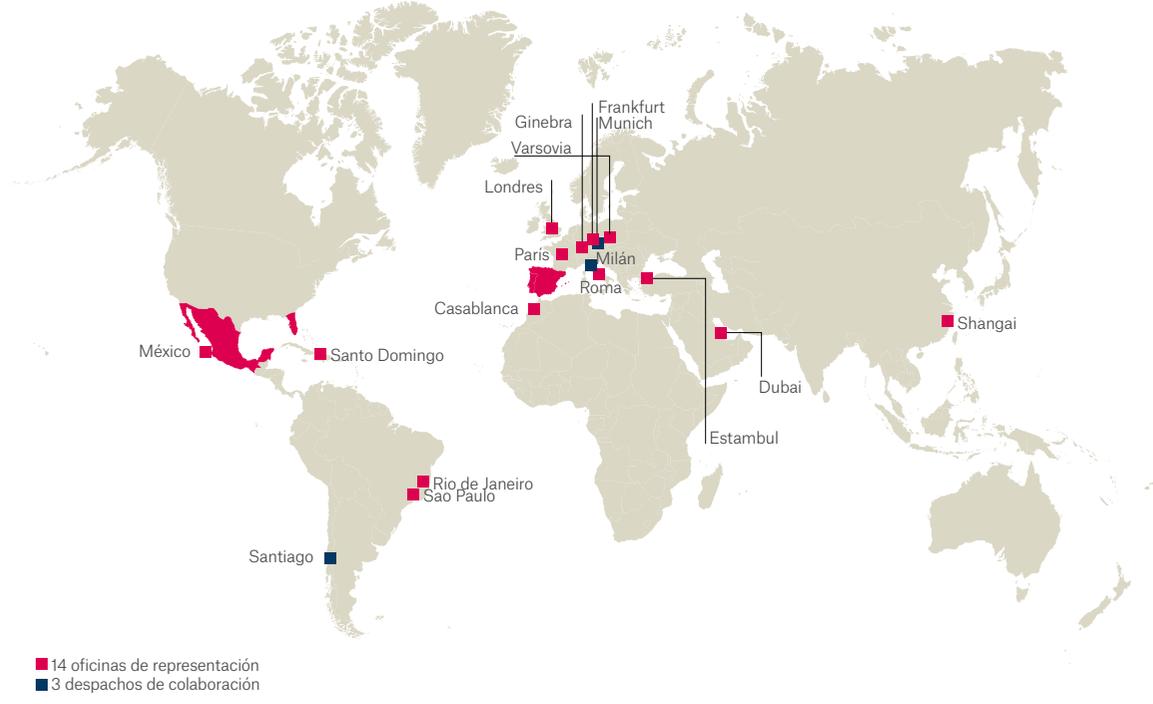
Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

11.948
empleados
10.671 en España
1.277 en el extranjero

4,6 millones
de clientes en 17 países:
Europa, Asia, América y África

1.739
oficinas
1.604 en España
135 en el extranjero

Presencia internacional de Grupo Banco Popular – 2016



■ El desempeño que Popular ha desarrollado en materia de Responsabilidad Corporativa ha sido reconocido, un año más, por varios índices de sostenibilidad internacionales que han valorado positivamente el comportamiento de la Entidad con respecto a criterios económicos y de buen gobierno, sociales y ambientales (ASG).



■ Popular identificado como buena práctica en el cumplimiento del ODS 1 Fin de la Pobreza por su programa de microcréditos sociales. Cabe destacar que la Entidad es socia de Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2005 mostrando así su compromiso con el desempeño de su actividad de forma responsable en materia de Derechos Humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.



GRI: G4-6, G4-8, G4-9, G4-DMA

Principales iniciativas desarrolladas

1 Dimensión Estructural

Definición de dos nuevos pilares de gestión en el Modelo de Negocio

- **Negocio Principal.** Representa el total del negocio bancario e incluye Banca Minorista y sus subnegocios: PYMEs y autónomos, particulares, consumo, gestión de activos y seguros, entre otros.
- **Negocio Inmobiliario y Asociado.** Incluye inmuebles y riesgo crediticio asociado al sector inmobiliario (promoción, construcción, compra/venta o alquiler de inmuebles, entre otros), tanto del negocio en España como de filiales y participaciones inmobiliarias.

Impulso de la eficiencia operativa a través de la digitalización

- Creación de una nueva Dirección General de Transformación Digital, perteneciente al Comité de Dirección, con el objetivo de adaptar los procedimientos y sistemas a las nuevas tendencias.
- Desarrollo de la plataforma portátil para directivos Nexo cuyo fin es ofrecer el mejor servicio al cliente simplificando la operativa e incrementando la efectividad comercial.

Avances en el desempeño económico y de buen gobierno, social y ambiental

- Adaptación de la Política de Responsabilidad Corporativa (RC) a las mejores prácticas e integración de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Creación de la sección "Inversión Socialmente Responsable" en la web corporativa para comunicar semestralmente los principales indicadores del desempeño ASG, así como el posicionamiento del Banco en diversos índices de sostenibilidad.
- Reconocimiento por parte de analistas e índices de sostenibilidad del desempeño ASG de la Entidad.

2 Dimensión Económica

Apuesta por la innovación tecnológica del servicio ofrecido a los clientes

- Refuerzo de los canales digitales gracias al desarrollo de nuevas aplicaciones y mejora de las existentes.
- Participación en la plataforma de pagos Bizum en colaboración con la mayoría de entidades financieras españolas.

Fomento de la Economía Circular y proyectos que mitigan el Cambio Climático

- Financiación de proyectos con componente ambiental, principalmente los destinados a la generación de energías renovables y gestión de residuos.
- Firma con el BEI de una línea de financiación para la renovación de flotas de vehículos contaminantes sustituyéndolos por híbridos o eléctricos.

Aplicación de la estrategia de RC a la cadena de suministro

- Homologación de los proveedores activos a través de la cumplimentación de la Ficha de Homologación y de la firma del Código de Conducta para asegurar la vinculación de la estrategia de RC con este grupo de interés.
- Evaluación del riesgo de los proveedores a través de un sistema que permite determinar el cumplimiento de criterios ASG por parte de la cadena de suministro. En 2016 ningún proveedor ha sido evaluado con Riesgo Alto.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

3 Dimensión Social

Avances en materia de Igualdad de género

- Despliegue de acciones bajo el acuerdo “Más mujeres, mejores empresas” firmado con el Ministerio de Igualdad, destinado a aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos. En 2016, el 20 % del Consejo de Administración y el 18% del Comité de Dirección han estado formados por mujeres.
- Desarrollo del programa Promociona cuyo objetivo es fortalecer y desarrollar las competencias, habilidades profesionales y de liderazgo de mujeres altamente cualificadas en su ascenso hacia la primera línea directiva de la Entidad.

Formación profesional para la plantilla

- Aumento de la formación *on-line* impartida a los empleados de la Entidad gracias a la implantación de la plataforma digital formativa *conoce+*.
- Promoción de los itinerarios formativos relacionados con la estrategia de RC, así como creación de una biblioteca específica en esta materia.

Impulso de la bancarización de colectivos vulnerables

- Bancarización de colectivos vulnerables vía concesión de microcréditos: en España a través de Microcréditos “Apostamos por ti” – Tercer Sector y en el centro y sur de América a través de microcréditos sociales.
- Impartición de cursos de educación financiera por parte de jubilados y prejubilados del Grupo a colectivos con baja bancarización y en riesgo de exclusión bajo el Programa de Voluntariado Corporativo.

4 Dimensión Medioambiental

Aprobación de la Política Medioambiental de lucha contra el Cambio Climático

- Aprobación de la actualización de dicha Política cuyo objetivo es avanzar en el compromiso de la Entidad en participar activamente en la lucha contra el Cambio Climático.
- Apoyo a la Economía Circular a través de acciones que favorecen el uso eficiente de los recursos y la minimización del impacto ambiental.

Desarrollo del Plan de Ecoeficiencia 2014-2020

- Cumplimiento de los objetivos establecidos en las distintas acciones definidas en el Plan de Ecoeficiencia y revisión de las acciones a implantar a partir de 2017.
- Entidad neutra en emisiones de los Alcances 1 y 2 debido a que toda la electricidad adquirida y consumida en España ha procedido de fuentes renovables y a que se ha compensado el 100% de las emisiones directas de CO₂.

Posicionamiento en iniciativas medioambientales

- Censado de la Huella de Carbono en MAGRAMA y obtención del sello CALCULO otorgado por este Ministerio.
- Participación en el Clúster de Cambio Climático que impulsa Forética y en el que participan empresas líderes en materia de Cambio Climático.
- Difusión y fomento de iniciativas sostenibles entre los empleados.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Cumplimiento de retos 2016

	Retos 2016	Descripción cualitativa
Estructurales	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de nuevos requerimientos de reguladores externos 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptación a los nuevos requerimientos de los organismos reguladores y supervisores.
	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de una nueva plataforma de documentación para el Consejo de Administración 	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión en la plataforma de la documentación que utiliza el Consejo de Administración y otros órganos de dirección en las diferentes reuniones convocadas.
	<ul style="list-style-type: none"> Impulso de alianzas estratégicas que potencien el desarrollo del negocio 	<ul style="list-style-type: none"> bancopopular-e ha pasado a denominarse WiZink, una nueva marca cuyo objetivo es ser referente en el negocio de las tarjetas de crédito. WiZink ha comprado el negocio de tarjetas de Barclays en España y Portugal, para consolidarse en el mercado de tarjetas de crédito.
	<ul style="list-style-type: none"> Profundización en la política de acercamiento a los accionistas e inversores 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los objetivos 2016 del Plan de Acción RC- Accionistas 2014-2016. Prórroga del nuevo Plan de Acción RC-Accionistas 2017-2020 para continuar avanzando en la gestión de las expectativas de uno de los principales grupos de interés.
Económicos	<ul style="list-style-type: none"> 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"> Tras la reestructuración el Negocio Principal se mantiene fuerte, demostrando una gran capacidad comercial para seguir generando negocio rentable. La gestión del Negocio Inmobiliario, con Red y recursos especialistas, unido al incremento de coberturas, aumenta las opciones de desinversión de activos no rentables.
	<ul style="list-style-type: none"> Adaptación de la oferta comercial de clientes particulares a las nuevas condiciones del entorno 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptación a las características y necesidades financieras de los clientes particulares, en base al modelo Tenemos Un Plan, que ha permitido crear distintos segmentos y ofertas comerciales específicas que contienen una serie de servicios financieros y extra-financieros.
	<ul style="list-style-type: none"> Profundización en la personalización financiera para PYMES y autónomos 	<ul style="list-style-type: none"> Renovación de una línea con el BEI y comercialización de diferentes carteras de productos con distintas instituciones nacionales e internacionales. Formalización de Microcréditos "Apostamos por ti" que persigue promover el emprendimiento y autoempleo de microempresas y autónomos.
	<ul style="list-style-type: none"> Potenciación de productos con especial beneficio social y ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de la oferta de productos que aportan un beneficio social y ambiental. Desarrollo de propuestas que favorecen la Economía Circular. En este sentido, se ha desarrollado una línea de financiación para la renovación de flotas de vehículos híbridos y eléctricos.
Sociales	<ul style="list-style-type: none"> Definición de la Política de Inversión y Financiación bajo criterios ASG 	<ul style="list-style-type: none"> Allianz Popular, gestora de los fondos de inversión que comercializa Popular, ha mantenido su Política de Inversión que cuenta con criterios sociales, ambientales y de buen gobierno, siguiendo las directrices de Allianz SE. En Popular se ha pospuesto la implantación de la Política de Inversión y Financiación bajo criterios ASG debido a los cambios organizativos acontecidos.
	<ul style="list-style-type: none"> Minimización del riesgo de la cadena de suministro de Popular en España 	<ul style="list-style-type: none"> Implantación del Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro, dando como resultado que en 2016, ningún proveedor haya obtenido una calificación de Riesgo Alto.
	<ul style="list-style-type: none"> Implantación del Modelo de Gestión de Personas 	<ul style="list-style-type: none"> Finalización del Modelo de Gestión de Personas para su implementación en 2017.
	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del Plan de Formación Transversal de Responsabilidad Corporativa 2014-2016 	<ul style="list-style-type: none"> Despliegue de acciones con el objetivo de que toda la plantilla, incluidos los Consejeros, estén formados sobre la materia, involucrándose y siendo parte activa del mismo.
Medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> Potenciación de la presencia de mujeres en puestos directivos 	<ul style="list-style-type: none"> Bajo el acuerdo "Más mujeres, mejores empresas" se ha incrementado la presencia de la mujer en puestos directivos. El porcentaje de representación femenina alcanza un 20% en Consejo de Administración y un 18% en Comité de Dirección. Desarrollo de la iniciativa Promociona, cuyo objetivo es fortalecer y desarrollar las competencias, habilidades profesionales y de liderazgo de mujeres altamente cualificadas en su ascenso dentro de la Entidad.
	<ul style="list-style-type: none"> Impulso del emprendimiento y la inclusión laboral de colectivos en riesgo de exclusión 	<ul style="list-style-type: none"> Celebración de la quinta edición de Planes y Proyectos Impulso cuyo objetivo es integrar a personas con distintas capacidades en el mundo laboral de la mano de un accionista. Apoyo a la inclusión laboral de colectivos en riesgo de exclusión por medio de microcréditos sociales en Paraguay y Guatemala. Comercialización de la cartera Microcréditos "Apostamos por ti"- Tercer Sector con el objetivo de promover la bancarización de colectivos con dificultades de acceso al crédito.
	<ul style="list-style-type: none"> Promoción de la formación y la educación financiera de colectivos en riesgo de exclusión 	<ul style="list-style-type: none"> Formación a colectivos con bajo nivel de bancarización por parte de jubilados y ex empleados de la Entidad bajo el marco de Programa de Voluntariado Corporativo. Concesión de ayudas del programa Créditos a la Excelencia Académica por importe de 3,4 millones de euros.
	<ul style="list-style-type: none"> Avance en la medición de impacto de los proyectos financiados con ayuda de Popular 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor grado de medición del impacto de los proyectos en los que colabora Popular. Para asegurar el rigor de esta información son las propias entidades las que aportan los datos para realizar la evaluación.
Medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> Implantación de las acciones fijadas en el Plan de Ecoeficiencia 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de las acciones previstas para el ejercicio establecidas en el Plan de Ecoeficiencia, cumpliéndose los objetivos, plazos e inversiones prefijadas. Con el fin de mitigar el impacto en el entorno se ha redefinido la Política Medioambiental de lucha contra el Cambio Climático.
	<ul style="list-style-type: none"> Compensación de las emisiones directas derivadas de la actividad de Popular en España 	<ul style="list-style-type: none"> Por cuarto año consecutivo, Popular ha compensado el 100% de las emisiones directas de CO₂, generadas por su actividad en España, convirtiéndola en Entidad neutra en emisiones de Alcances 1 y 2.

Retos 2017

	Retos 2017	Fecha prevista	Vinculación con línea estratégica
Estructurales	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de nuevos requerimientos de reguladores externos 	2017	1 Primar el Buen Gobierno y la gestión ética a través de un eficaz marco de control
	<ul style="list-style-type: none"> Impulso de operaciones que potencien el desarrollo del negocio 	2017-2018	6 Aprovechar las oportunidades de la diversificación y especialización
	<ul style="list-style-type: none"> Avances en la transformación digital 	2017-2019	5 Avanzar en la eficiencia operativa a través de la digitalización
	<ul style="list-style-type: none"> Integración de buenas prácticas y nuevos requerimientos en materia de Responsabilidad Corporativa 	2017-2020	1 Primar el Buen Gobierno y la gestión ética a través de un eficaz marco de control 7 Asegurar el desarrollo responsable de la actividad 9 Fomentar la creación de valor compartido 10 Promover el comportamiento ecoeficiente
Económicos	<ul style="list-style-type: none"> Orientación a un balance saneado: <ul style="list-style-type: none"> Fortaleza en capital Control de la morosidad y solidez de sus coberturas Estabilidad en liquidez 	2017	2 Potenciar la fortaleza financiera
	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de una gestión integral del cliente, desde la especialización y la adaptación a cada segmento: empresas y particulares 	2017	3 Ser un banco de clientes 4 Seguir siendo el banco de referencia para PYMEs y autónomos
	<ul style="list-style-type: none"> Potenciación de productos con especial beneficio social y ambiental 	2017-2018	7 Asegurar el desarrollo responsable de la actividad
	<ul style="list-style-type: none"> Progreso en la gestión de la cadena de suministro 	2017-2020	9 Fomentar la creación de valor compartido
Sociales	<ul style="list-style-type: none"> Despliegue del nuevo Modelo de Evaluación del Desempeño y reformulación de los planes de desarrollo individuales 	2017	8 Desarrollar y gestionar el capital humano
	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de un programa de actuación para impulsar el talento femenino 	2017-2018	
	<ul style="list-style-type: none"> Impulso del emprendimiento y la inclusión laboral de colectivos con bajo nivel de bancarización 	2017-2018	7 Asegurar el desarrollo responsable de la actividad 9 Fomentar la creación de valor compartido
	<ul style="list-style-type: none"> Promoción de la formación y la educación financiera de colectivos en riesgo de exclusión 	2017-2018	
	<ul style="list-style-type: none"> Avance en la medición del impacto económico, social y ambiental de los proyectos de RC 	2017-2018	9 Fomentar la creación de valor compartido
Medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> Implantación de las acciones de la segunda fase acciones fijadas en el Plan de Ecoeficiencia con el objetivo de reducir el impacto sobre el Cambio Climático 	2017-2020	
	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de un plan de actuación para impulsar el uso de multiconferencias que reduzcan los viajes de trabajo 	2017	10 Promover el comportamiento ecoeficiente
	<ul style="list-style-type: none"> Compensación de las emisiones directas derivadas de la actividad de Popular en España 	2017	

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

1 Dimensión Estructural



El contenido del presente Informe se ha estructurado teniendo en cuenta las dimensiones establecidas por el Plan Director de RC *Horizonte 2020*, con el fin de mostrar de forma integrada el desempeño económico, social y medioambiental de Popular.

En este sentido, el desempeño estructural de Popular atiende a la necesidad de desplegar la Política de Responsabilidad Corporativa tanto internamente como externamente, respondiendo al compromiso de articular la estrategia de la Entidad con el desarrollo responsable de la actividad.

A lo largo del presente Capítulo, se detallan los principales resultados alcanzados al desplegar las líneas de actuación definidas en la Dimensión Estructural, así como otros aspectos de carácter global relativos a la estructura de la Entidad, el Gobierno Corporativo, la estrategia y el modelo de negocio.

Dimensión Estructural del Plan Director de RC *Horizonte 2020*



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

1.1. Grupo Banco Popular

Grupo Banco Popular (en adelante, también denominado Grupo o Popular) es un grupo bancario español cuya estrategia de negocio está orientada a las PYMEs, colectivos y familias. En su modelo de negocio, centrado en el cliente y en la prestación de un servicio de alta calidad, cobran especial relevancia las PYMEs españolas, segmento donde se ha consolidado desde hace décadas como la Entidad de referencia.

Manteniendo su orientación hacia la calidad del servicio, la rentabilidad y la eficiencia, el Grupo ejerce su actividad con el máximo respeto a su cultura y valores corporativos que le permiten seguir contando con la confianza de sus grupos de interés. Por ello, accionistas, clientes, empleados y proveedores entre otros son considerados parte integrante del mismo, influyendo en el desarrollo de la actividad bancaria como elemento relevante de su estructura.

Cultura corporativa de Grupo Banco Popular



Principales acuerdos para potenciar el desarrollo del negocio

bancopopular-e ahora es WiZink

bancopopular-e ha pasado a denominarse WiZink, una nueva marca que nace con el objetivo de convertirse en un referente en el negocio de las tarjetas de crédito y ofrecer a sus clientes soluciones sencillas de ahorro. Con más de 2,5 millones de clientes y un equipo de 700 profesionales, gestionará principalmente tarjetas de crédito y depósitos de clientes.

Compra del negocio de tarjetas de Barclays en España y Portugal

Siguiendo su estrategia de crecimiento, WiZink, participada en un 49% por Banco Popular, ha adquirido en el ejercicio 2016 el negocio de tarjetas de Barclays en España y Portugal. El objetivo es reforzar su actividad en ambas geografías y ampliar su modelo de especialización de tarjetas de crédito en Portugal, consolidándose como líder en tarjetas de crédito.

1.1.1. Estructura

Estructura organizativa

El Grupo está formado por un banco matriz, seis bancos (de los cuales cuatro operan en España, uno en Portugal, uno en Estados Unidos) y un grupo financiero en México. Además, el Grupo cuenta con otras sociedades filiales y mantiene participaciones en otras entidades que complementan el negocio bancario.

Banco Popular cuenta además con diversas oficinas de representación y despachos de colaboración y mantiene acuerdos con diferentes entidades financieras con el objetivo de fomentar el comercio exterior.

Popular

1 | **Banco matriz**
Banco Popular Español

1.739 | **Oficinas**
1.604 en España
135 en el extranjero

4 | **Bancos que operan en España**
Banco Pastor
Popular Banca Privada
WiZink ⁽¹⁾
Targobank ⁽²⁾

14 | **Oficinas de representación**

2 | **Bancos extranjeros**
Banco Popular Portugal
Totalbank (EE.UU.)

3 | **Despachos de colaboración**

1 | **Grupo financiero**
Ve por Más (México)⁽³⁾

11.948 | **Empleados**
10.671 en España
1.277 en el extranjero

(1) 49% Participación
(2) 48,98% Participación
(3) 25% Participación

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

Estructura accionarial

A 31 de diciembre de 2016, el número de accionistas del Grupo ha alcanzado la cifra de 303.251, frente a los 270.114 accionistas del ejercicio 2015.

La siguiente figura muestra la distribución del capital social del Banco a 31 de diciembre de 2016. En 2016, el *free-float* se sitúa en el 79,05%. El Consejo cuenta con una participación del 20,95% del capital social, incluyendo las acciones de propiedad directa o indirecta de los administradores y las representadas por éstos con carácter habitual. El tramo institucional se sitúa en 37,8%, mientras que el tramo retail alcanza el 41,25%.

Composición del accionariado – 2016



Institucional	37,8%
Retail	41,25%
Consejo de Administración	20,95%

(1) La cifra del Consejo de Administración incluye el 4,28% del grupo de accionistas mejicanos, representado por D. Jaime Ruiz Sacristán, y 3,05% del grupo Allianz, representado por D. Vicente Tardío

Por su parte, el número de accionistas empleados en activo en Popular, a diciembre de 2016, es de 7.690 y ostentan un 0,76% del capital social.

Gestión personalizada de las necesidades de los 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.

Accionistas institucionales

La Oficina de Relación con Inversores tiene como principal cometido mantener una vía de comunicación constante y proactiva con analistas e inversores institucionales (nacionales e internacionales) proporcionando la información necesaria acerca de la situación y perspectivas del Banco, facilitando así sus decisiones de recomendación e inversión, mientras se desarrolla una base estable de inversores. Así mismo, se genera *feedback* destinado a la Alta Dirección donde se transmite la percepción de los inversores y analistas respecto al Banco, así como la percepción del mercado sobre el sector. También realiza una labor de coordinación con la Oficina de Responsabilidad Corporativa para la gestión de las demandas de información transmitidas por los inversores y analistas de sostenibilidad.

Este contacto se materializa a través de varias vías tales como conferencias, *roadshows*, reuniones individuales o de grupo. En 2016, han sido 44 los eventos acaecidos entre conferencias, *fieldtrips* (visitas presenciales de inversores institucionales a las oficinas de Popular) y *roadshows* (visitas de Popular a las oficinas de los inversores) en ciudades europeas y americanas. En total se han mantenido más de 600 contactos con inversores institucionales, además de la comunicación regular y continua con los más de 30 analistas que cubren el valor de la acción.

Junta General de Accionistas: máximo exponente del contacto 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, Popular pone a disposición de los accionistas e inversores en la web corporativa un apartado específico con información relevante sobre el Grupo (información financiera y del desempeño ambiental, social y de buen gobierno, 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.

A finales de 2016, el Consejo de Administración comunicó el acuerdo por unanimidad de proponer el nombramiento de D. Emilio Saracho como Presidente del Consejo de Administración a una Junta General Extraordinaria de Accionistas que tendrá lugar el 20 de febrero de 2017.



Iniciativas de acercamiento con los accionistas

Con el objetivo de proporcionar a los accionistas otros beneficios además de los financieros, Banco Popular desarrolla diferentes iniciativas de acercamiento, 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. Dicho Plan se ha renovado en 2016 incluyendo iniciativas a desarrollar hasta 2020.

Club del Accionista

Espacio exclusivo para los accionistas, a través del cual pueden acceder a excelentes ofertas financieras y ventajas no financieras que les permiten disfrutar de la mejor variedad cultural, atractivas promociones para su tiempo de ocio e interesantes condiciones en algunas de las principales compañías de salud, hogar y viajes, entre otras.

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 Popular.

[Más información sobre Club del Accionista](#)

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

Planes y Proyectos Impulso

Durante 2016, el Banco ha celebrado la quinta 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 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.

[Más información sobre Planes Impulso](#)

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.

[Más información sobre Proyectos Impulso](#)

Ambas iniciativas han sido seleccionadas para formar parte de la campaña impulsada por Forética *Enterprise 2020*, dentro del eje temático de "Habilidades para el empleo". *Enterprise 2020* constituye una línea de acción de la Estrategia Europea de Responsabilidad Social Empresarial lanzada por la Comisión Europea, que fomenta la promoción y difusión de las mejores prácticas de RSE articuladas de forma colaborativa y lideradas, idealmente, por empresas. Es la única iniciativa de colaboración empresarial reconocida por dicha Estrategia y es liderada en España por Forética desde 2011.

1.1.2. La acción de Banco Popular

Evolución de la acción de Banco Popular

Los mercados de renta variable han estado marcados en 2016 por la volatilidad, al estar influidos de forma constante por factores tanto económicos como geopolíticos.

Entre los de tipo económico han destacado la incertidumbre sobre el crecimiento económico en China, y las actuaciones divergentes de los Bancos Centrales a nivel mundial. Así, mientras que en Estados Unidos se evaluaba la posible subida de tipos de interés de la Reserva Federal americana, hecho que finalmente ocurría en la reunión de diciembre, en Europa se debatía la continuación de las medidas no convencionales por parte del Banco Central Europeo.

En el ámbito geopolítico, tanto Europa como Estados Unidos han contado con hitos significativos (*Brexit*, referéndum en Italia sobre la reforma constitucional, la elección de Donald Trump como presidente electo). En el caso español, se unía la existencia de un gobierno en funciones durante 10 meses.



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

En este contexto, el balance de los índices de renta variable ha sido mixto. A nivel europeo, destaca el comportamiento del FTSE inglés que subía un 14,43% (la revalorización en divisa euro hubiera sido de un -1,23%), seguido por el DAX alemán con un 6,87% y el CAC francés con un 4,86%. En positivo también cerraba el Eurostoxx que ascendía un 0,70%, mientras que el Stoxx-50 cedía un -2,89%. En el terreno negativo, destacan los selectivos portugués e italiano que perdían un -11,93% y -10,20% respectivamente. El español Ibex-35, tras haber recuperado en el mes de diciembre un 7,64%, finalizaba 2016 con una pérdida del -2,01%.

Al otro lado del Atlántico, el SPX-500 y el Nasdaq cerraban el año en positivo, ascendiendo un 9,54% y 7,5% respectivamente. Por su parte, con respecto a los mercados asiáticos, cierres prácticamente neutrales, el índice japonés Nikkei avanzaba un 0,42%, mientras que el Hang Seng lo hacía en un 0,39%.

A nivel sectorial, las entidades italianas y las alemanas han sido principalmente las que acaparaban la atención de los inversores. En el caso de la banca alemana, se centraban en Deutsche Bank, entidad a la que el departamento de justicia americano imponía una multa de 14.000 millones de euros por el papel desempeñado en el negocio de las *subprime*. En el caso de la banca italiana, las dudas sobre la solidez del sistema financiero, en especial tras la publicación de los resultados del ejercicio de transparencia de la Autoridad Bancaria Europea (EBA), culminaban con la aprobación de un real decreto por el cual el gobierno de Italia destinará 20.000 millones de euros, paquete encaminado al fortalecimiento de las entidades que presenten problemas financieros.

En este entorno, el sector financiero era uno de los más castigados, cerrando el ejercicio el índice bancario europeo, SX7P, con una pérdida del -6,77% y la media de los bancos domésticos españoles cedía un -21,25% en el periodo. Popular cedía en el año un -66,37%, cerrando el año con un precio de 0,918€ por acción.

Capital Social

A continuación se muestra en la siguiente tabla el detalle de las variaciones en el capital social que se han realizado a lo largo de 2016, indicando el tipo de operación:

Capital Social - 2016

Fecha ⁽¹⁾	Operación		Capital Social
	Tipo	Nº acciones	Nº acciones
31/12/2015			2.165.075.497
28/01/2016	3º Dividendo A cuenta 2015	10.732.181	2.175.807.678
30/03/2016	4º Dividendo Complementario	16.609.261	2.192.416.939
23/06/2016	Ampliación de capital	2.004.441.153	4.196.858.092
31/12/2016			4.196.858.092

(1) Fecha de inscripción de las acciones.

Ampliación de capital

Popular anunció en mayo de 2016, en virtud de los acuerdos adoptados por el Consejo de Administración y por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Banco Popular celebrada el día 11 de abril de 2016, la realización de un aumento de capital social mediante aportaciones dinerarias y con reconocimiento del derecho de suscripción preferente de los accionistas de la sociedad. El objeto fundamental de esa operación consistió en fortalecer el balance del Banco.

El importe efectivo total fue de 2.505.551.441,25€, mediante una suscripción de 2.004.441.153 nuevas acciones que iniciaron su cotización en el mes de junio. La operación se culminó con éxito, obteniendo una demanda total de 3.401,3 millones de euros, lo que suponía un 135,75% del importe de la ampliación.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

El capital social de Banco Popular ha quedado establecido a cierre del ejercicio 2016 en 2.098.429.046,00€, con 4.196.858.092 acciones representadas por medio de anotaciones en cuenta de 0,50€ de valor nominal cada una.

Las acciones están admitidas a cotización oficial en las cuatro Bolsas de Valores españolas y se contratan en el mercado continuo. La acción de Banco Popular está incluida en el índice general de la Bolsa de Madrid, con una ponderación del 0,66% del total, y en el índice Ibex-35 con un peso del 0,796% a cierre de año.

Dividendos

El Consejo de Administración de Banco Popular ha acordado, durante 2016, el reparto de los siguientes dividendos:

Dividendos con cargo a 2015 (importes en euros)

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
4º Complementario	15/03/2016	24/02/2016	1x106	0,02000	0,01620

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.

Con motivo de la ampliación de capital y, en base a las posibles incertidumbres que pudieran afectar a los niveles de cobertura, se anunció la suspensión temporal del pago de dividendo de cara a afrontar el entorno con la mayor solidez posible. Así mismo, el Plan 2018 presentado incluye entre sus objetivos una ratio de pago de dividendo en efectivo (*cash pay-out ratio*) de al menos 40% para 2018.

El rating de Banco Popular

El rating de Banco Popular Español en 2016 estuvo marcado por el anuncio de la ampliación de capital y la presentación del nuevo plan de negocio, lo que desencadenó acciones de *rating* por parte de *Fitch*, *S&P* (confirmando en ambos casos el *rating* del Banco y la perspectiva positiva) y *Moody's* (quien mejoró la perspectiva a positiva desde estable, además de confirmar las calificaciones). *DBRS*, aunque no tomó acción de *rating*, inmediatamente después del anuncio de la ampliación, publicó una nota de prensa valorándola como positiva. Al margen de estas acciones, en las revisiones de carácter anual de las agencias, *Fitch*, *DBRS* y *S&P* confirmaron el *rating* y la perspectiva de la Entidad.

Calificaciones asignadas a Banco Popular por diferentes agencias de *rating* - 2016

Agencia	A largo plazo	A corto plazo	Perspectiva
<i>DBRS</i>	BBB (<i>high</i>)	R1 (<i>low</i>)	Estable
<i>Fitch</i>	BB-	B	Positiva
<i>Moody's</i>	Ba1/Ba2(*)	NP	Positiva
<i>S&P</i>	B+	B	Positiva

(*) *Moody's* diferencia entre el *rating* de depósitos (Ba1) y de deuda sénior a largo plazo (Ba2).

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

DBRS

Las calificaciones asignadas por *DBRS* a Banco Popular Español son de BBB (*high*) en el largo plazo y R1 (*low*), en el corto, siendo la perspectiva para estas calificaciones estable. Tanto la calificación como la perspectiva fueron confirmadas por la agencia en la revisión anual de septiembre. Esta calificación supone que la Entidad se sitúe en grado de inversión para la agencia.

DBRS califica también a Banco Pastor y Banco Popular Portugal, en BBB (*high*) y BBB (*low*), respectivamente. Además, la agencia elevó un *notch*, hasta AA (*high*) desde AA, el *rating* de las Cédulas Hipotecarias emitidas por Popular y Pastor, motivado por la incorporación en la metodología del carácter preferencial de este instrumento tras la entrada en vigor de la *BRRD* (*Bank Recovery and Resolution Directive*). La calificación de las cédulas como AA (*high*) supone que éstas tengan la categoría de activos líquidos de la máxima calidad. Así mismo, las *Obrigações Hipotecárias* de Banco Popular Portugal vieron modificado su *rating* hasta BBB desde BBB (*high*).

Fitch Ratings

Las calificaciones otorgadas por *Fitch* a la deuda a largo y corto plazo emitida por Banco Popular Español son de BB- y B, respectivamente, con perspectiva positiva. *Fitch* confirmó el *rating* y la perspectiva positiva de la Entidad por primera vez en el año en la revisión anual de febrero, para posteriormente reiterar los mismos tras el anuncio de la ampliación de capital.

Moody's

El *rating* otorgado por *Moody's* a los depósitos y la deuda sénior a largo plazo de Popular es de Ba1 y Ba2, respectivamente. Por su parte, el *rating* de la deuda a corto plazo a esta misma fecha se situaba en el nivel NP (*Not Prime*). La perspectiva para dichas calificaciones es positiva. El 1 de junio de 2016, tras el anuncio de la ampliación de capital, *Moody's* confirmó el *rating* de Banco Popular, mejorando la perspectiva a positiva desde estable.

Adicionalmente, el nivel de *rating* de las Cédulas Hipotecarias de Popular se sitúa en Aa2, lo cual permite que las mismas cuenten con la categoría de activos líquidos de la máxima calidad.

S&P

Las calificaciones otorgadas por *S&P* a Banco Popular Español son de B+ para el largo plazo y B para el corto plazo, con perspectiva positiva para las mismas. Tras la ampliación de capital, la agencia confirmó el *rating* de Banco Popular y la perspectiva positiva del mismo. En noviembre, reiteró tanto las calificaciones como las perspectivas como resultado del proceso de revisión anual.

1.1.3. Nuestro entorno de actuación

A continuación, se presenta una breve descripción del entorno de Popular desde el punto de vista económico y financiero, político, social y medioambiental, 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.

Más información sobre [entorno de actuación](#)

Entorno económico y financiero

En 2016 el PIB creció un 3,2% en España, la tasa más elevada desde 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.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

En cuanto a la evolución de la tasa de desempleo se ha mantenido una tendencia decreciente. Desde que llegara a máximos en el primer trimestre de 2013 (26,9%), la tasa se ha reducido hasta situarse en el 18,6% en el cuarto trimestre de 2016.

El IPC ha mantenido una evolución decreciente en 2016, situándose en tasas negativas en todos los meses del año, a excepción de septiembre, octubre, noviembre y diciembre, y llegando a su nivel más bajo en abril cuando alcanzó una variación interanual del índice general de -1,1%. A diciembre la variación interanual en España se situó en 1,6%, frente al 0,7% de los meses de octubre y noviembre.

Los objetivos de déficit para España acordados con la comisión europea se sitúan en 4,6% en 2016 y 3,1% en 2017 y que según las estimaciones del Fondo Monetario Internacional y de la propia Comisión Europea podrían incumplirse en 2017. Conforme al último dato disponible de noviembre de 2016, el déficit se situó en 3,54%.

Con respecto a la evolución financiera, el desapalancamiento se ha acentuado, con una caída del crédito del -4,5% en términos interanuales en noviembre de 2016 (frente al -3,2% en noviembre 2015). El crédito a empresas ha incrementado su caída en los últimos trimestres, de forma que la variación interanual se situó en el -7,7% interanual en septiembre, mientras que la variación del crédito a particulares se ha situado en el -1,8%.

Entorno político

Las elecciones nacionales de finales de 2015, que supusieron el paso de una situación de mayoría absoluta a otra con cuatro fuerzas políticas predominantes: PP, PSOE, Ciudadanos y Podemos, desembocaron en unas nuevas elecciones en junio de 2016 por la falta de acuerdos entre los partidos políticos para formar Gobierno. A finales de octubre, después de dos sesiones de investidura, se logró formar un Gobierno liderado por el PP, con el apoyo de Ciudadanos y la abstención del PSOE.

Entorno social

El barómetro adelantado publicado por el Centro de Investigaciones Sociológicas en diciembre de 2016 enumera como principales problemas existentes en España, en primer lugar, el paro (74,7%), en segundo lugar, la corrupción y el fraude (36,7%); y en tercer lugar, problemas de índole económico (24,7%).

Adicionalmente, los desahucios continúan siendo una preocupación a nivel nacional, no obstante estos se están reduciendo paulatinamente. En los nueve primeros meses de 2016, el número de ejecuciones hipotecarias iniciadas e inscritas ascendió a 54.839, lo que representa una caída anual del 31,2%.

La población española se ha reducido un 0,20% entre julio de 2015 y julio de 2016, según datos del INE.

Entorno medioambiental

Tras la Cumbre del Clima de París celebrada en diciembre de 2015, se acordó como objetivo principal limitar el aumento de la temperatura global a 2°C, realizando una fuerte apuesta por la economía verde al considerarla como único futuro posible contra el Cambio Climático. Dicho acuerdo se corroboró en la Cumbre del Clima de Marrakech, que se celebró en noviembre de 2016. Allí, se afirmó que durante 2016 había tomado una mayor relevancia la lucha contra el calentamiento, ya que, además de los Estados firmantes, habían asumido este compromiso la ciencia, las empresas y los Gobiernos.

Adicionalmente, en noviembre de 2016 se ha celebrado en España el 13º Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA) como canal de conexión entre las personas y las organizaciones para impulsar el cambio a una economía baja en carbono, circular y verde. Los objetivos de esta edición estaban orientados a mejorar el conocimiento y las capacidades en materia de defensa del medio natural y la biodiversidad, la utilización sostenible de los recursos naturales y la prevención de la contaminación y del Cambio Climático.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

1.1.4. Posicionamiento en el sector financiero

El año 2016 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 2016, a pesar de que Popular se ha enfrentado a grandes retos, ha cerrado un ejercicio 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 diciembre, obtuvo un 17,7% 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 2016 un 7,8% y 6,1% respectivamente, lo que equivale a una cuota de mercado del 7,0%.
- **Buena evolución de la venta de inmuebles.** En 2016, se han desinvertido inmuebles por valor de 2.024 millones de euros, el claro catalizador de las ventas ha sido el suelo, que ha supuesto 589 millones de euros de desinversión, un crecimiento de un 40% respecto a 2015. Esta fuerte mejoría pone en valor la amplia experiencia en la gestión de este tipo de activos de los socios de Banco Popular, y el importante esfuerzo no sólo en ventas mayoristas si no en la desinversión *retail*, que se ha incrementado en un 7% respecto al año pasado, permitiendo todo ello 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 2016 del 2,30%.

A cierre del ejercicio, la ratio de eficiencia se ha situado en el 66,8% con motivo de los gastos extraordinarios derivados del proceso de optimización de la capacidad productiva llevada a cabo en la segunda mitad del año. Sin este impacto, la ratio de eficiencia se hubiera situado en el 54,3%.



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

- Mejora de la gestión de recuperaciones.** Fruto de la estrategia de anticipación en la gestión de recuperaciones, se ha conseguido rebajar en un 36% el volumen de préstamos impagados, lo cual anticipa una clara reducción de las entradas en mora para el ejercicio 2017. Por su parte, la ratio de cobertura de morosos, sin amortizados, mejora desde el 42,5% en 2015 al 52,2% en 2016, mientras que la ratio de cobertura donde se incluyen los fallidos, se eleva al 62,3%. En los últimos años, Banco Popular no ha dejado de realizar importantes esfuerzos en provisiones, política que ha continuado en 2016.
- Ratios de solvencia acordes con los requerimientos.** Desde el punto de vista de solvencia, el año 2016 ha venido marcado por la ampliación de capital de 2.500 millones de euros y los resultados obtenidos. Adicionalmente, el BCE ha modificado los requerimientos mínimos de capital exigidos a Banco Popular, situándolos en el 7,875% de CET1, 9,375% de Tier 1 y 11,375% de capital total. A 31 de diciembre de 2016, las ratios de solvencia de Banco Popular son el 12,12% de CET1, 12,12% de Tier 1 y 13,14% Capital Total, cumpliendo en todos los casos con los requerimientos mínimos exigidos. Por su parte, el ratio de apalancamiento *phase in* es del 5,31%, situándose por encima de los niveles mínimos que establece el Comité de Basilea.
- Continua mejora de la estructura de financiación.** Uno de los objetivos principales de Banco Popular continúa siendo la mejora de estructura de financiación, medida (entre otras) a través de la ratio de créditos sobre depósitos, que se sitúa en el 103,5%. Por otro lado, el Banco ha acudido a las subastas de BCE, denominadas TLTRO II, solicitando a cierre del ejercicio un importe de 16.000 millones de euros. En cuanto a la Financiación Mayorista, durante 2016 se han seguido realizando distintas emisiones de medio y largo plazo que confirman el respaldo de los mercados. En este sentido, se han originado con éxito operaciones por un importe conjunto de 2.000 millones de euros, de los cuales 1.750 millones de euros en cédulas hipotecarias y 250 millones en cédulas territoriales.

En definitiva, aun teniendo en cuenta que 2016 ha sido un ejercicio complicado debido tanto a la presión en los márgenes como regulatoria y a la existencia de fuertes retos económicos, el Banco se ha transformado de manera notable, demostrando una fuerte capacidad de adaptación para atender las exigencias de los diferentes grupos de interés.



1.2. 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 busca establecer la correcta estructura y el buen funcionamiento de los órganos de gobierno, salvaguardando los requerimientos de todos sus grupos de interés y maximizando de forma sostenida el valor económico de la Entidad.

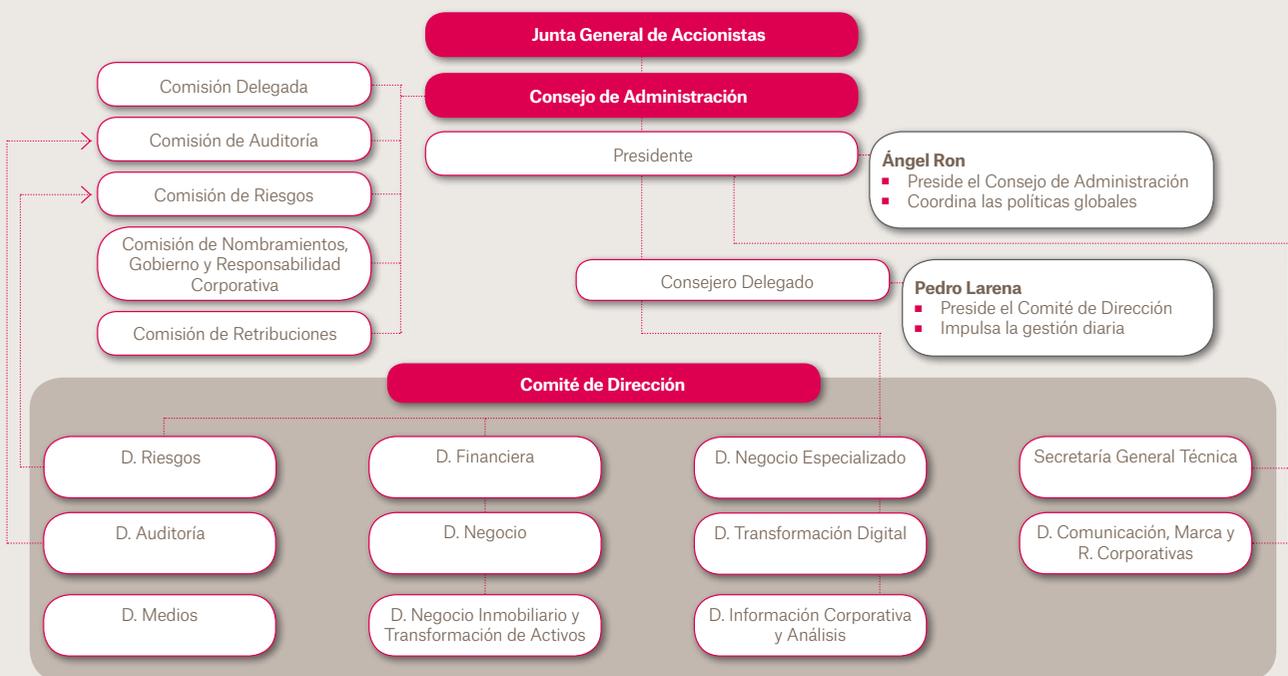
Se trata de un modelo de Gobierno Corporativo que se actualiza para incorporar las recomendaciones y buenas prácticas en la materia, así como las expectativas del supervisor. De este modo, se profundiza en un modelo de dirección basado en la transparencia, la gestión ética del negocio y la rendición de cuentas mediante mecanismos de control.

1.2.1. Órganos y estructura 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 Comisiones desempeñan sus funciones con total transparencia, unidad de propósito e independencia de criterio.

Adaptación de la estructura organizativa para liderar una nueva etapa

En septiembre de 2016 se inició el mandato de D. Pedro Larena como Consejero Delegado de la Entidad. Tras su designación, se ha adaptado el organigrama del Banco creando cinco nuevas Direcciones Generales: Transformación Digital, Medios, Negocio Especializado, Información Corporativa y Análisis y, por último, Negocio Inmobiliario y Transformación de Activos.



Con esta nueva estructura el Banco persigue cumplir con los objetivos marcados en el Plan de Negocio 2016-2018 que se caracteriza por la gestión especializada, por un lado del Negocio Principal y por otro, del Negocio Inmobiliario y Asociado. El objetivo de esta división es apoyar la generación de negocio rentable y recurrente, la reducción de activos no productivos y la rentabilización del negocio inmobiliario corriente.

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.

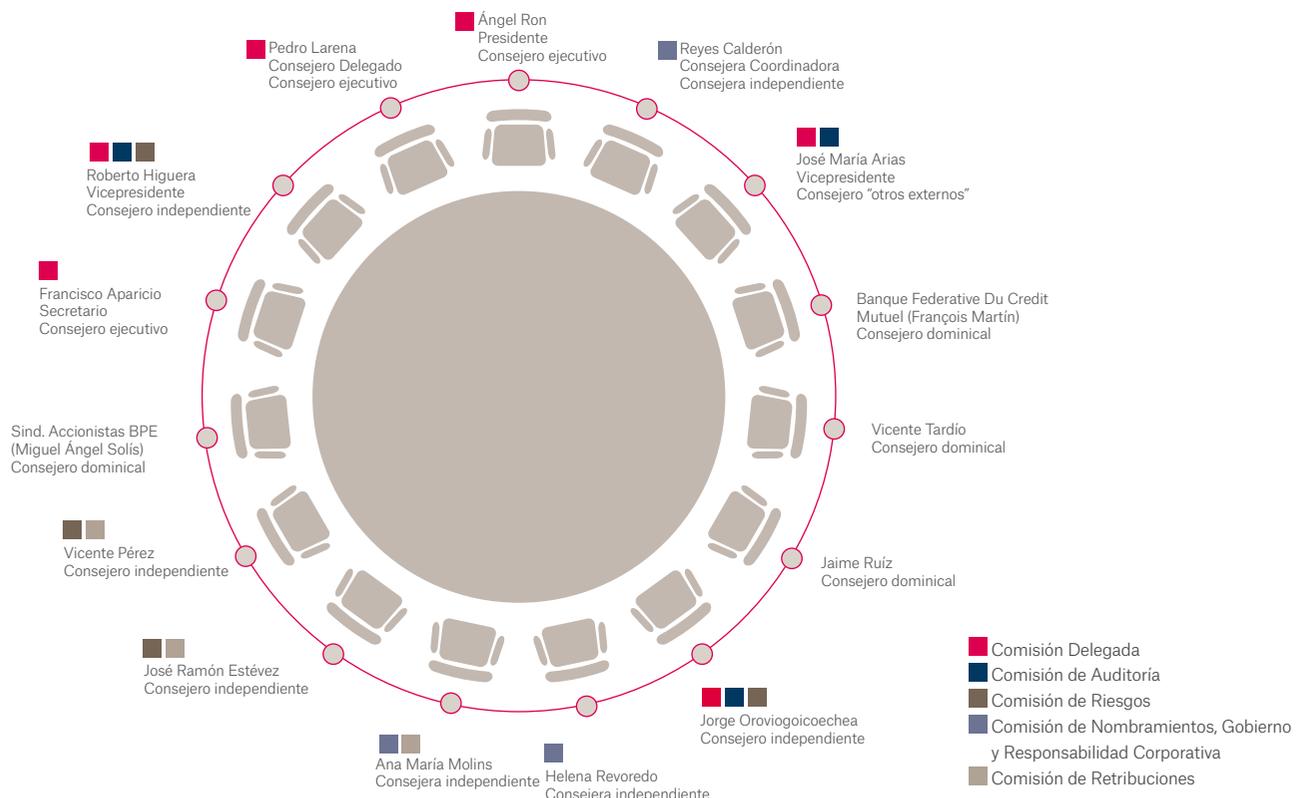
En 2016, se celebró una única Junta General de Accionistas a la que pudieron asistir físicamente los accionistas titulares de un mínimo de 200 acciones, siendo el máximo legalmente previsto de 1.000 acciones. Aquellos con un número inferior de títulos pudieron delegar su representación en otra persona, aunque esta no fuera accionista, así como ejercitar sus derechos de voto y representación por medios de comunicación a distancia.

El Consejo de Administración

En el ejercicio 2016, el Consejo de Administración ha aumentado de 14 a 15 miembros. Entre ellos, hay 3 Consejeros ejecutivos (20%) y una amplia mayoría de Consejeros externos, (12 miembros que representan el 80%). Los Consejeros externos se dividen en: 4 Consejeros dominicales, 7 Consejeros independientes y 1 Consejero calificado como "otros externos".

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 – 2016





Consejo de Administración

15 miembros

20% de mujeres

20% con nacionalidad diferente a la española

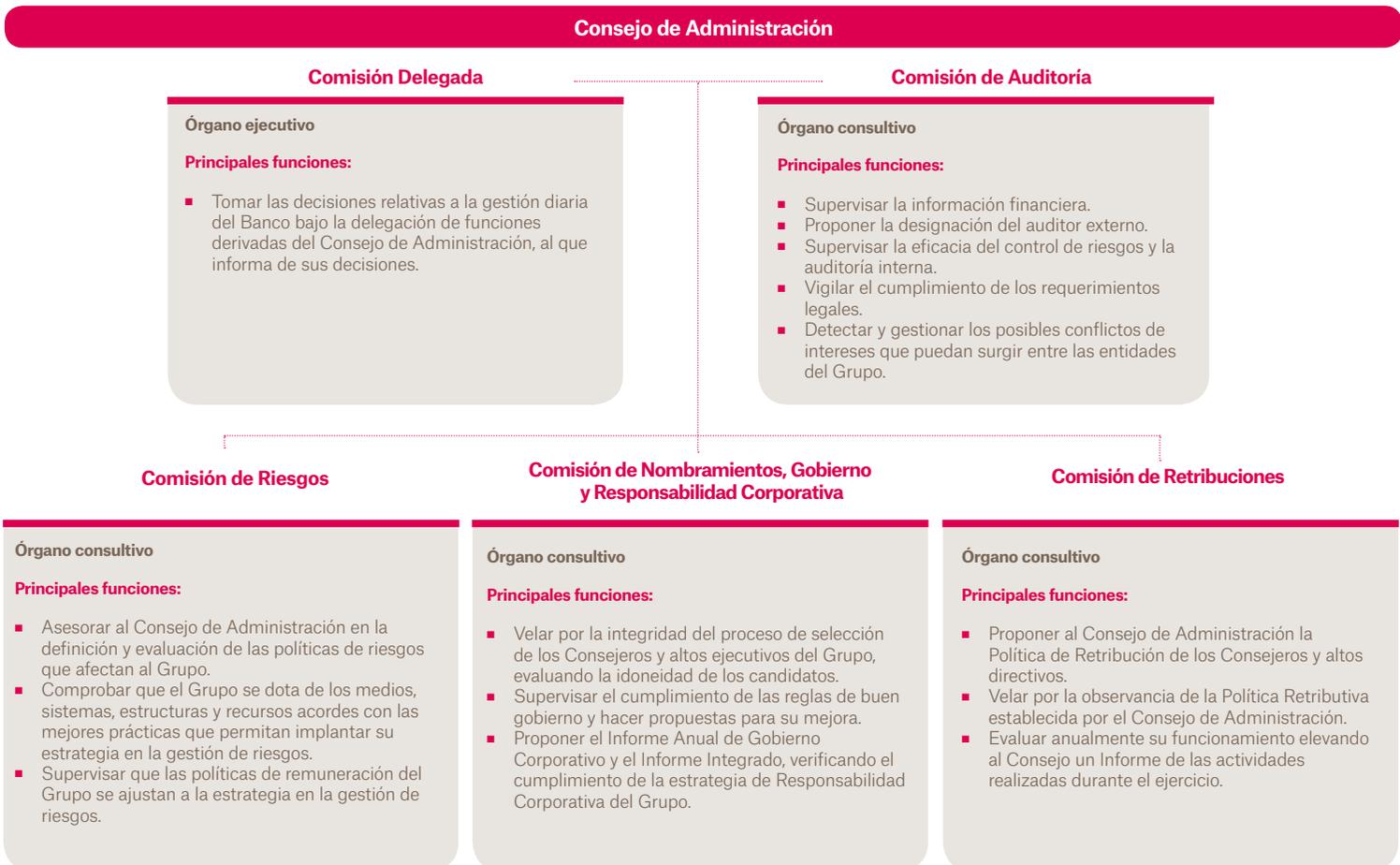
El Consejo de Administración está formado por 15 miembros, de los cuales el 27% tiene 55 o menos años, el 67% entre 56 y 70 y el 6% restante más de 71. El 80% son hombres y el 20% mujeres, mientras que el 13% son personas jurídicas y el 87% personas físicas. Así mismo, el 20% tienen nacionalidad diferente a la española.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las funciones del Consejo de Administración, existen 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 - 2016



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

Evaluación

El Consejo de Administración tiene implantadas pautas de autocontrol y examina anualmente la calidad y eficiencia de su funcionamiento y el de sus Comisiones, así como el desempeño de sus funciones por el Presidente 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. Así mismo, 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 2016, 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 sus normas de desarrollo. 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.

Igualmente, durante 2016, de acuerdo con 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, así como 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: regulación del abuso de mercado, derivados financieros, transformación y estrategia digital, cartera hipotecaria y nuevo Anexo IX de la Circular 4/2004 del Banco de España.

Así mismo, en el Plan Transversal de Formación en Responsabilidad Corporativa 2014-2016, se han incluido acciones formativas específicas para Consejeros dirigidas 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, 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 aprobar una Política de Remuneraciones de Banco Popular.

La Política de Remuneraciones de Banco Popular 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.

En ejecución de la Política de Remuneraciones aprobada en 2015, para 2016 se aprobó un sistema de retribución variable en acciones de Banco Popular para dicho ejercicio dirigido a los miembros del equipo directivo de la Entidad, incluidos los Consejeros ejecutivos y los miembros de la Alta Dirección.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

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 2016, Popular ha continuado incluyendo en el cálculo de la retribución variable de los Consejeros ejecutivos 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 tiene 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, retención y devolución.

Retribución percibida por los Consejeros ejecutivos del Consejo de Administración - 2016

2016	Retribución fija			Retribución variable				TOTAL
	Como Consejeros Ejecutivos		Como Consejeros	De abono inmediato		De abono diferido		
	Fijo	Complemento por desempeño		En efectivo	En acciones	En efectivo	En acciones	
Ángel Ron	1.100	250	120	-	-	-	-	1.470
Pedro Larena	333	-	30	1.000 (*)	-	-	-	1.363
Francisco Aparicio	525	125	120	-	-	-	-	770
TOTAL	1.958	375	270	1.000	-	-	-	3.603

(*)Retribución variable garantizada al amparo del artículo 34.1.e) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Más información sobre remuneraciones de los Consejeros

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, 3 Directores Generales Adjuntos y 7 Subdirectores Generales. De los 11 miembros del Comité de Dirección, todos ellos son de nacionalidad española, y su media de edad es de 49 años.

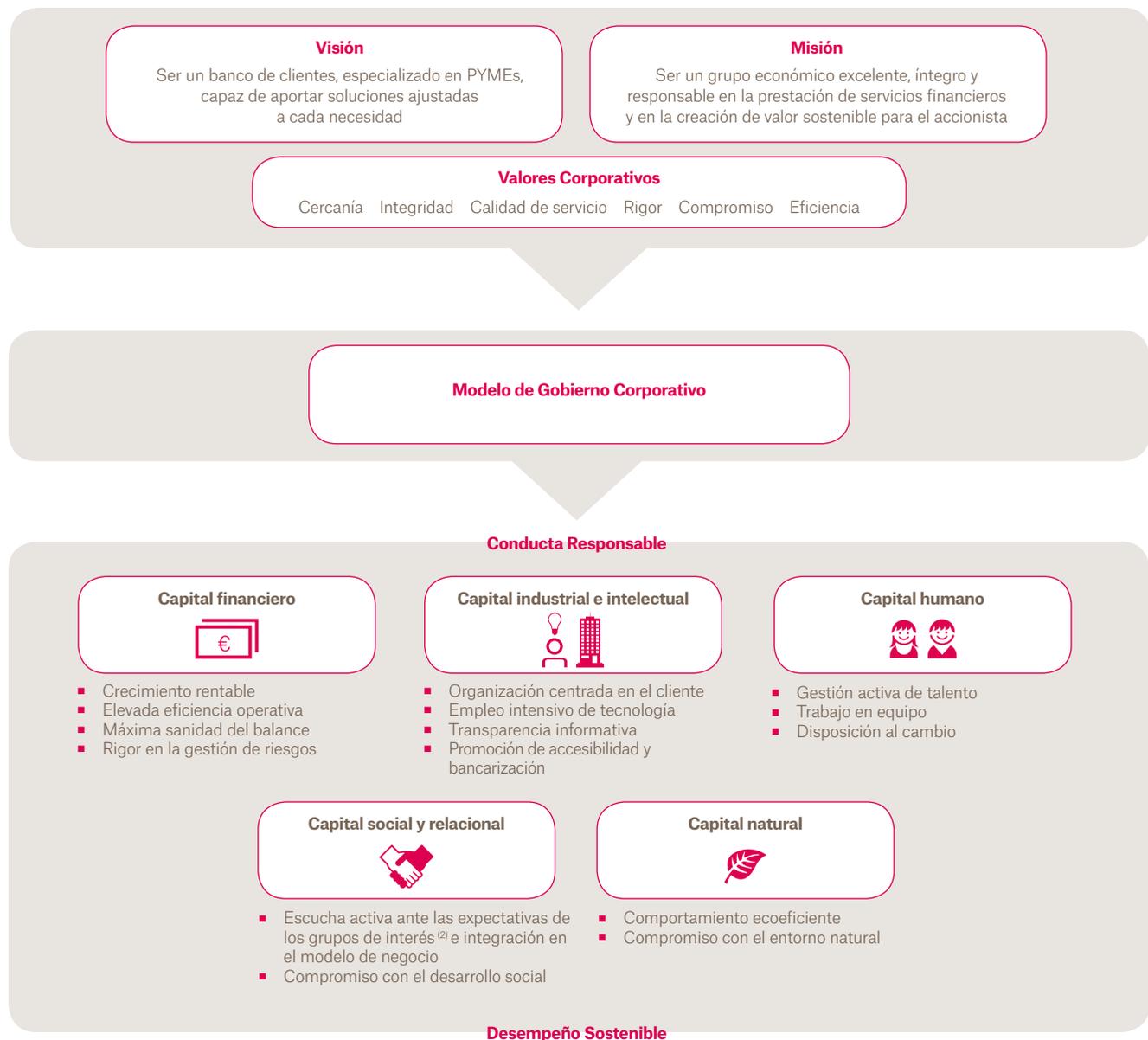
Cada uno de los componentes del Comité de Dirección tiene delegadas amplias facultades a su favor en el ámbito de sus respectivas competencias. El Comité de Dirección analiza y decide sobre las propuestas de las distintas áreas de negocio dotando a la Dirección General de una visión más rica y amplia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

Más información sobre Dirección Ejecutiva

1.2.2. 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 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) Más información sobre capitales

(2) Más información sobre grupos de interés



1.2.3. Buenas prácticas de Gobierno Corporativo

En 2016, 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 96% de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno. Durante este ejercicio, resaltan los siguientes hitos:

- **Cambios en la composición del Consejo de Administración.** En el ejercicio 2016 el Consejo de Administración ha acometido profundos cambios en su composición, alguno de los cuales terminará por consumarse en el ejercicio 2017. Ordenados cronológicamente, dichos cambios han sido los siguientes:

- Variación de la proporción de Consejeros independientes y Consejeros dominicales. De conformidad con las recomendaciones de Buen Gobierno y previo informe de la Comisión de Nombramientos, Gobierno y Responsabilidad Corporativa, el Consejo de Administración acordó proponer a la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2016 diversos nombramientos y reelecciones de Consejeros que, junto con la salida de determinados Consejeros, han supuesto un cambio relevante en la composición del Consejo de Administración por una doble vía: se ha reducido la proporción de Consejeros dominicales y se ha incrementado la de Consejeros independientes.

En lo que respecta a la reducción del número de Consejeros dominicales, esta disminución ha venido dada, por un lado, por la renuncia presentada por la Fundación Barrié a principios de 2016 y por el cambio de calificación de D. José María Arias que ha pasado de ser considerado Consejero dominical a ser calificado dentro de la categoría de "otros externos".

En cuanto al incremento del número de Consejeros independientes, con el nombramiento en la Junta General Ordinaria de Accionistas del 11 de abril de 2016 de D^a. Reyes Calderón, D. José Ramón Estévez y D. Vicente Pérez, el número de Consejeros independientes del Banco ha alcanzado el 47%.

Integración de los ODS en la Política de Responsabilidad Corporativa

La actuación de Banco Popular en materia de Responsabilidad Corporativa implica un ejercicio de innovación constante y de adaptación continua a las necesidades del entorno. Siguiendo esta premisa y las recomendaciones del Código de Buen Gobierno, el Consejo de Administración aprobó en 2015 una Política de Responsabilidad Corporativa.

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. Adicionalmente, el Consejo de Administración en 2016, aprobó la actualización de la Política relativa al compromiso de la Entidad de integrar en la estrategia de Responsabilidad Corporativa los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

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 y de buen gobierno, social y ambiental de la organización.

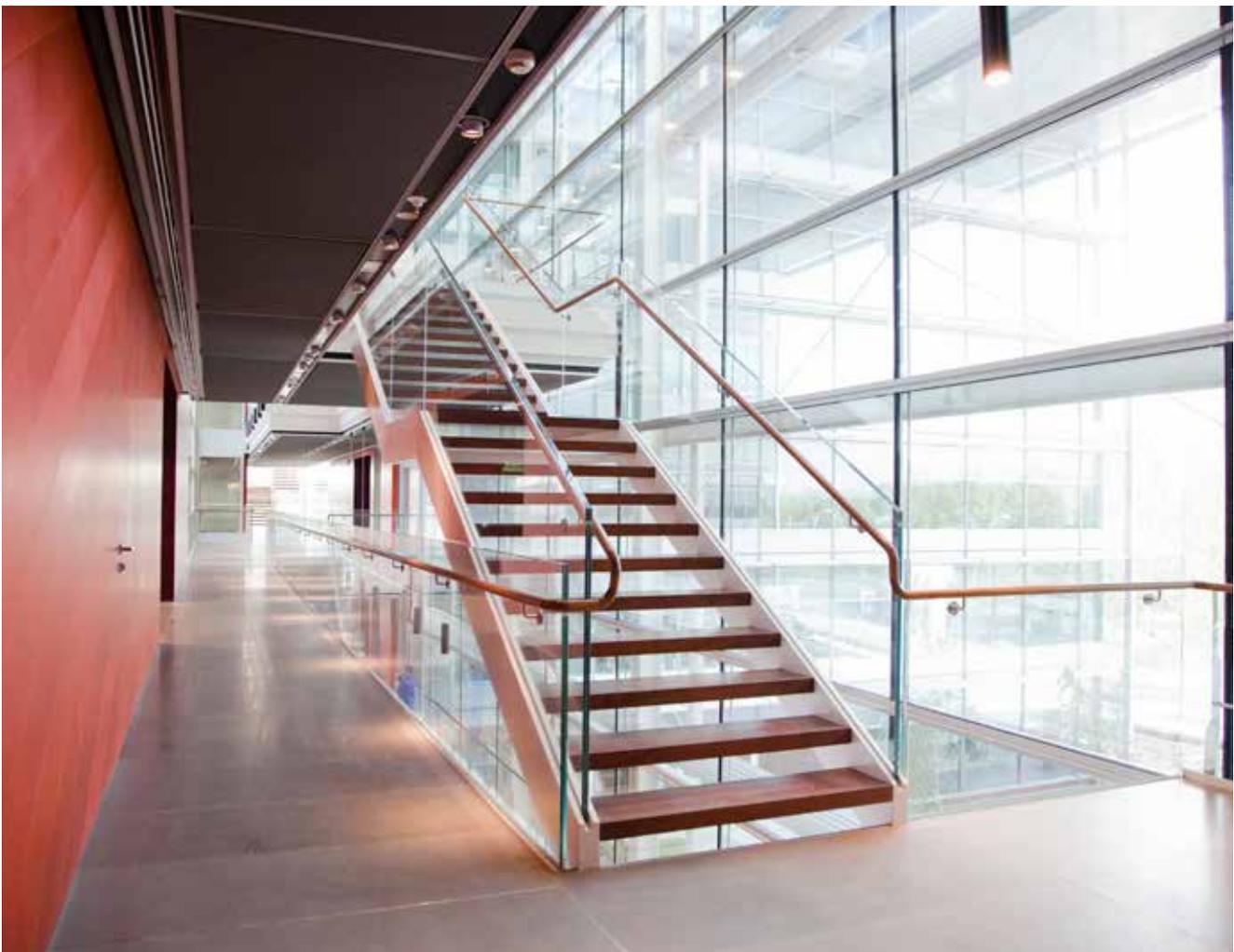
El ámbito de aplicación de esta Política engloba a todas las entidades de Grupo Banco Popular y la competencia de revisar y aprobar el contenido de la misma, así como de supervisar su cumplimiento con el objetivo de velar por que esté orientada a la creación de valor, recae sobre el Consejo de Administración.

- **Sustitución del Consejero Delegado.** El Consejo de Administración, en su sesión de julio, acordó aceptar la renuncia de D. Francisco Gómez como Consejero Delegado y en su lugar nombrar a D. Pedro Larena.

- **Proceso de sucesión del Presidente del Consejo.** En su sesión del Consejo de Administración del 1 de diciembre, el Consejo acordó por unanimidad abrir el proceso de sucesión del Presidente, D. Ángel Ron, proponiendo como su sustituto a D. Emilio Saracho. Dicha sustitución culminará en la Junta General Extraordinaria de fecha 20 de febrero de 2017.

Todos estos cambios han exigido una intensa actividad en cuanto al proceso de selección y evaluación de los candidatos a Consejeros, permitiendo poner en práctica la Política de Selección de Consejeros aprobada en 2015, así como el Plan de Sucesión del Consejero Delegado y del Presidente, aprobados en abril de 2016. Así mismo, han supuesto que el Consejo cuente actualmente con un alto grado de conocimientos, experiencia y diversidad, que garantizan que Popular esté preparado para afrontar los retos futuros.

- **Aprobación del Plan de Sucesión del Consejo de Administración.** Siguiendo nuevamente las recomendaciones y mejores prácticas del sector, el Consejo de Administración aprobó en su sesión del 11 de abril de 2016 el Plan de Sucesión del Consejo, documento que estructura el proceso de sucesión de los consejeros en general y de funciones clave, tales como presidente, consejero delegado, consejero independiente coordinador y secretario.



Gestión de riesgos en Grupo Banco Popular

Popular realiza una gestión disciplinada, diversificada e integral 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, estableciéndose los criterios de la política de riesgos dirigidos 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 siguientes principios rigen la gestión de los riesgos:

- 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

Principales órganos de gobierno y control – 2016



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

Así mismo, Popular ha establecido los ejes principales de la política de gestión de riesgos, tal y como se describen a continuación:

■ **Cultura de Riesgos**

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.

La implantación de una cultura de riesgos sólida se impulsa a través de los siguientes mecanismos:

- Unos valores corporativos que creen un ambiente de comentarios críticos eficaces, en el que los procesos de toma de decisión promuevan distintos puntos de vista.
- Una formación del personal en sus responsabilidades en materia de riesgos, evidenciando quién responde ante qué tipo de riesgo, sin que la gestión del riesgo corresponda únicamente a los expertos en riesgos o a las funciones de control. La responsabilidad de la gestión diaria del apetito al riesgo y el respeto de sus políticas, procedimientos y controles será de las unidades de negocio.
- Un apetito al riesgo que esté incorporado en los procesos y sistemas.
- Unos planes de remuneración y de carrera profesional que incentiven actitudes y habilidades acordes con los objetivos de gestión del apetito al riesgo.

■ **Gobernanza**

El Grupo ha desarrollado un modelo de Gobierno Corporativo de 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**

Popular dispone de un Marco de Apetito al Riesgo aprobado por el Consejo de Administración, instrumento de gobierno que contribuye a una gestión eficaz y global del apetito al riesgo de la Entidad.

Se trata de un marco flexible en el que se identifican y definen los riesgos (financieros y no financieros) a los que el Grupo está expuesto y se establecen aspectos cualitativos relacionados con los principios, procesos de gobernanza y escalado de decisiones en materia de riesgos así como el objetivo de mantener un perfil de riesgo Medio-Bajo mediante el control de los riesgos a los que está expuesto el Grupo por su modelo de negocio.

El nivel de apetito al riesgo 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, liquidez y de negocio) y no financieros (reputacional y cumplimiento) determinan el objetivo de capital. El proceso de planificación y de estrés test aseguran por su parte que el perfil de riesgo se mantiene acorde al apetito marcado y que el objetivo de capital se cumple.

■ **Modelo General de Control**

Popular concibe el Control Interno como un proceso transversal promovido desde el Consejo de Administración y que implica a toda la organización. Dicho modelo 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.

Mas información sobre **Riesgos**

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Cumplimiento Normativo

El área de Cumplimiento Normativo desempeña sus funciones de manera transversal y bajo el principio de independencia en la Entidad, evaluando los mecanismos de control sobre los riesgos normativos que afectan al conjunto de actividades y negocios desarrollados por el Grupo conformes al comportamiento ético.

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 al Consejo de Administración, a la Comisión de Auditoría y a la Alta Dirección, 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 empleados de la organización.

En el área de Cumplimiento Normativo, entre otros, cabe señalar los riesgos de cumplimiento que atañen a las cuestiones que se detallan a continuación:

▪ **Prevención del blanqueo de capitales**

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. Se incluye el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, con las obligaciones y procedimientos relativos a la prevención del blanqueo de capitales. Dada la importancia de la materia, se difundió un curso de realización obligatoria destinado a toda la plantilla. Durante 2016, 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 del área de Prevención de Blanqueo de Capitales, supervisan y garantizan 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.

▪ **Gestión de los conflictos de interés**

La Política de Gestión de los Conflictos de Interés establece los mecanismos y medidas pertinentes que permiten prevenir de forma efectiva los conflictos de interés que puedan surgir entre las entidades del Grupo, los de las personas pertenecientes al mismo o los de determinadas personas vinculadas con él y sus clientes, así como entre sus clientes, y que puedan resultar un perjuicio para dichos clientes en la prestación de los servicios de inversión, así como gestionar de forma efectiva los referidos conflictos de interés.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

En lo que respecta a la comunicación a las partes interesadas de los conflictos de interés en los supuestos en los que las medidas establecidas para gestionar los conflictos de interés no resulten, a juicio del Grupo, razonablemente suficientes para evitar el riesgo de que el cliente resulte perjudicado, las entidades del Grupo deberán informarle de la naturaleza del conflicto y de las demás circunstancias que le permitan tomar una decisión sobre la contratación del servicio de inversión en cuyo contexto surja el conflicto de interés.

■ Protección de datos

Para proteger eficientemente la información, el Grupo ha adoptado normas internas de actuación enmarcadas en la Política de Seguridad de los Sistemas de Información. Como culminación el Comité de LOPD 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 con la normativa de carácter legal e 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

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 y en la Guía de Pautas de Actuación para empleados 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 y de la Guía de Pautas de Actuación para empleados, la Unidad de Vigilancia se encarga de la supervisión y fijación de líneas de actuación en materia de *Corporate Defense* y de la coordinación del Canal de Denuncias. En 2016, se impartió un curso de Código de Conducta a través de la plataforma formativa *conoce+*, de realización y superación obligatoria para toda la plantilla del Grupo.

El Canal de Denuncias es el sistema a través del cual todos los empleados pueden poner en conocimiento de la Unidad de Vigilancia, de manera estrictamente confidencial, las infracciones del Código de Conducta, que hubieran sido cometidas por cualquier empleado o Entidad sujeta a su cumplimiento. En 2016, no se han recibido denuncias de naturaleza penal a través de este Canal.

Así mismo, existen sendos Códigos de Conducta destinados a Proveedores y Agentes, respectivamente, que tienen por objeto garantizar que estos dos colectivos ejercen su actividad empresarial respetando en todo momento la legalidad y los principios éticos. 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, no habiéndose producido en 2016 incidentes que hayan supuesto una violación de los mismos.

■ 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.



1.264
auditorías internas realizadas

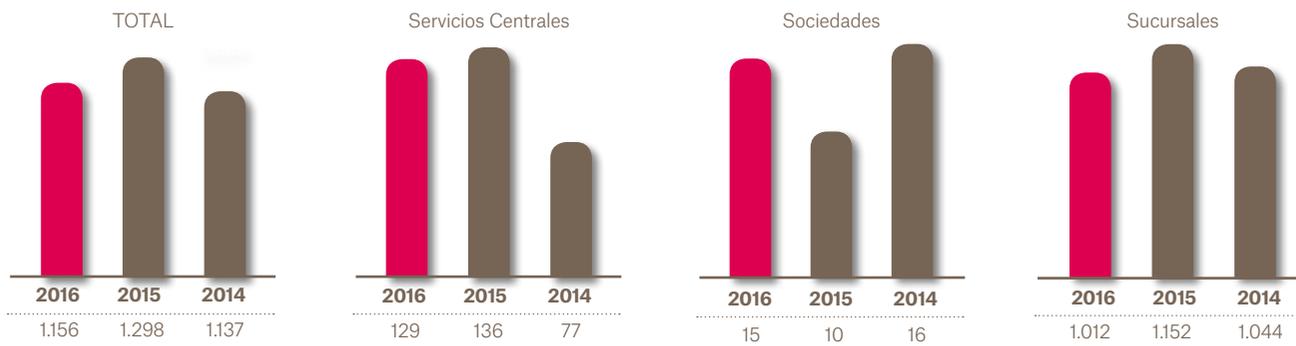
Auditoría Interna

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

Su principal objetivo es la evaluación de la adecuación de 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 2016, el 58,19% del total de sucursales y el 15,6% del total de sociedades han sido auditadas: 1.012 de un total de 1.739 y 15 de un total de 96 respectivamente. Adicionalmente, se han llevado a cabo 129 auditorías de Servicios Centrales, 10 de Riesgo de Liquidez, Mercado y Tipo de Interés y 98 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 Prevención ante el riesgo de fuga de información, ICAAP, ILAAP, Informe de Relevancia Prudencial, Marco de Apetito al Riesgo (RAF), Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) y la comercialización de la Ampliación de Capital del Banco del año 2016, entre otros.

Tipología y número de auditorías - 2014/2016



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

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.



1.2.4. 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 2016, no se han recibido sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa reguladora de la libre competencia y prácticas monopolísticas.

1.3. Modelo de negocio y creación de valor compartido

1.3.1. Modelo de negocio diferenciador y adaptado al nuevo entorno

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 Popular sea históricamente único y difícil de replicar. Actualmente, el sistema financiero se encuentra en pleno proceso de transformación y reconversión originado por: la rentabilidad presionada, el elevado endeudamiento y desapalancamiento, los nuevos agentes entrantes y precios, el entorno regulatorio, la digitalización y los riesgos como el geopolítico o el financiero.

Esto ha llevado al Grupo Banco Popular a evolucionar su modelo de negocio hacia un banco comercial especializado por negocios, con foco en la rentabilidad. Para ello se han establecido dos pilares básicos organizativos y de gestión que se ha concretado en la ordenación de su actividad en dos ámbitos: Negocio Principal y Negocio Inmobiliario y Asociado.

Este nuevo modelo está centrado en la generación de valor, buscando en todo momento la maximización de la rentabilidad sobre los recursos consumidos. En este contexto cada negocio estará basado en la microgestión y especialización con una adaptación constante al medio, teniendo una medición y asignación de objetivos propia, junto a una exigencia de rentabilidad individualizada.

Adicionalmente, Popular continúa manteniendo su esencia histórica de ser una Entidad caracterizada por integrar los siguientes principios en su modelo de negocio:

- **Puramente minorista.** El desarrollo de la actividad comercial es la principal fortaleza de la Entidad, centrando su actividad en la financiación, la gestión del ahorro y los servicios financieros a particulares, familias y empresas.

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)*.

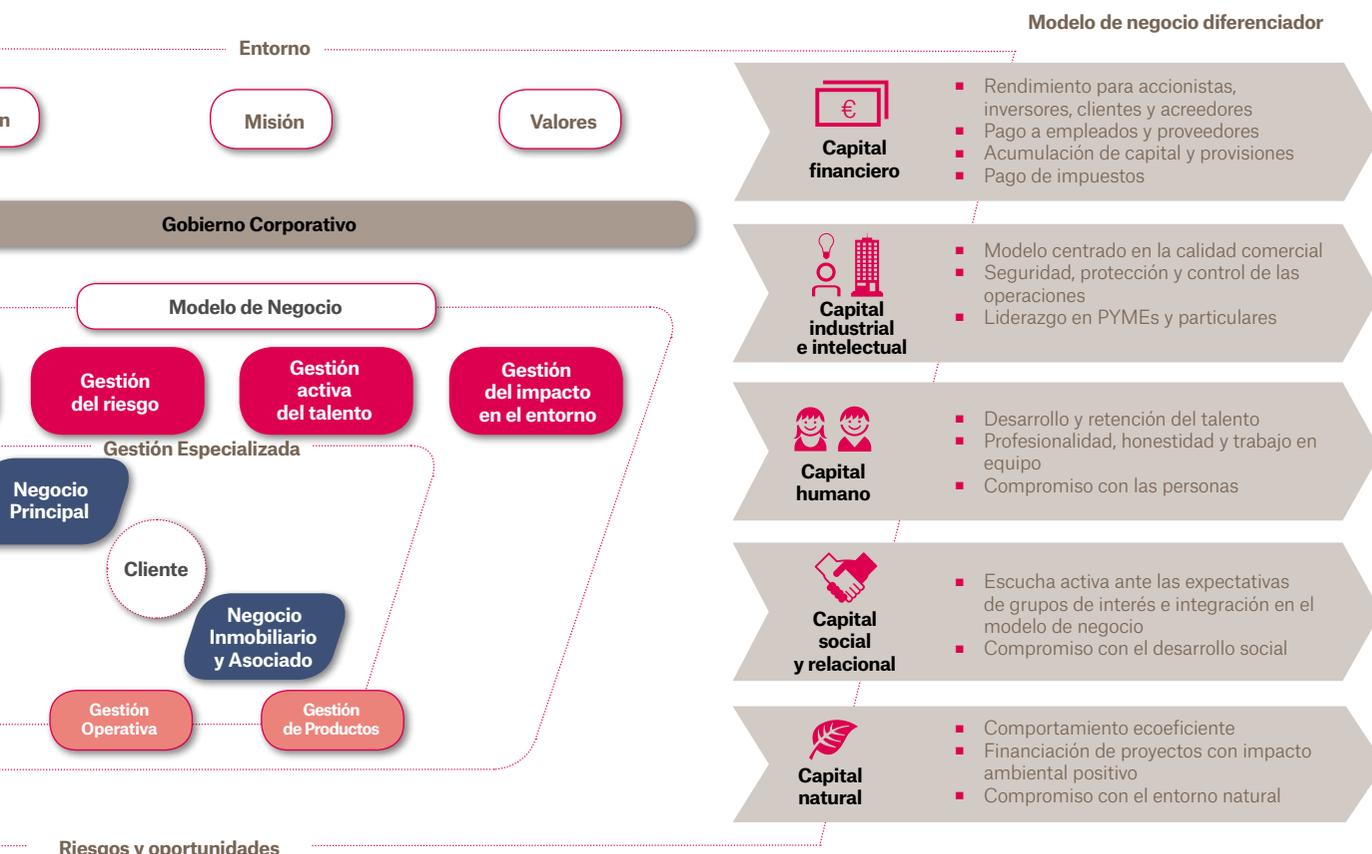
Gestión sostenible de capitales



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

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

- **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 a las PYMEs, donde su principal ventaja competitiva es la cercanía en la relación y el conocimiento del colectivo.
- **Orientado al cliente.** 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.
- **Eficiente.** La cultura de eficiencia se encuentra impregnada en toda la organización, permitiendo que la Entidad sea históricamente uno de los bancos europeos más eficientes a pesar de las dificultades de los últimos tiempos.
- **Solvente y prudente en la gestión del riesgo.** 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.



Capitales

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 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 donde prima la calidad comercial, la seguridad y la protección de las operaciones.



Capital humano

Conjunto de aptitudes, capacidades, conocimiento y experiencias que aportan los empleados de 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. Así mismo, 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.



Avanzando en la eficiencia operativa a través de la digitalización

Actualmente, el sector financiero está inmerso en un proceso profundo de transformación digital que ha conducido a un cambio en su modelo de negocio. Popular, consciente de la necesidad de adaptarse a las nuevas demandas del mercado, ha emprendido un importante proceso de digitalización que afectará a toda la organización para transformar el modelo de relación con los clientes, los procesos internos y la forma de trabajar para lograr mayor eficiencia, productividad y experiencia de cliente.

En primer lugar, se ha creado la nueva Dirección General de Transformación Digital, perteneciente al Comité de Dirección y cuya finalidad es impulsar el proceso de transformación en el Grupo y se han establecido los siguientes objetivos para preparar a la organización para competir en el nuevo contexto digital:

- Aumentar el número de clientes digitales.
- Evolucionar los canales digitales mejorando la experiencia de cliente e impulsando su uso transaccional y comercial.
- Desarrollar propuestas digitales diferenciales para cada segmento.
- Ofrecer una experiencia personalizada al cliente.
- Utilizar la digitalización como mejora operacional de los procesos internos.
- Incorporar lo digital en el día a día de la Red comercial.
- Digitalización de los negocios especializados.
- Puesta en marcha de nuevos modelos de gestión más eficientes: Gestión Digital Remota.
- Incorporar una cultura digital, ágil y colaborativa en toda la organización.
- Analizar las oportunidades existentes en el mundo *Fintech* y en innovación digital para desarrollar nuevos modelos de negocio.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

Principios de gestión transversal

Tanto la cultura como el modelo de Gobierno Corporativo de 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 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.



La gestión del riesgo llevada a cabo está orientada a dar soporte al modelo de negocio, basado en la especialización. Permite tener una visión global y anticipatoria en el análisis, un balance equilibrado en términos de riesgo y un coste del riesgo minimizado y ajustado a la rentabilidad. Todo ello, es posible mediante la definición de políticas de riesgos por negocio, la delegación de atribuciones y el seguimiento con visión prospectiva; así como el control de forma continuada de los riesgos vivos y la alerta rápida de su incumplimiento para solventar la situación con brevedad.



Cada una de las personas que conforman 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.



Por otro lado, en 2016 Popular ha creado una nueva herramienta destinada a los directivos del Grupo denominada Nexo para permitir dar, en cualquier lugar, el mejor servicio comercial y de asesoramiento al cliente.

Más información sobre las **novedades de Banca Multicanal**

Finalmente, el Banco sigue comprometido con las actividades de Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica. Por ello, a lo largo del año 2016, ha realizado importantes inversiones que han ascendido a 128 millones de euros, siendo los principales proyectos llevados a cabo los siguientes:

Proyecto de Plataforma Cliente

Proyecto SICYF

Proyecto MIR

Más información sobre **Innovación y Desarrollo**

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

Principios de gestión específicos

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



- **Gestión Comercial.** La gestión comercial de 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 Popular persigue la gestión especializada y eficiente de las operaciones, priorizando la rapidez de respuesta y la resolución de incidencias que el cliente pueda trasladar. Operacionalmente, se pone el foco en la eficiencia de costes, agilidad y flexibilidad, sin que el servicio prestado al cliente pierda calidad.



- **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 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 negocio minorista, 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 a las 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.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

Actividad por negocios

La actividad desarrollada por Popular se segmenta en dos líneas de gestión especializada: Negocio Principal y Negocio Inmobiliario y Asociado. A continuación, se mencionan las principales características:

- **Negocio Principal.** Representa el total del negocio bancario, excluyendo el perímetro inmobiliario y asociado. Incluye fundamentalmente el negocio de Banca Minorista y sus subnegocios: PYMEs y autónomos, particulares, consumo, gestión de activos y seguros, entre otros.

El negocio con PYMEs y autónomos continúa siendo la piedra angular del Grupo. El 57% de la nueva concesión de crédito se realiza a estos segmentos, estando este crecimiento muy focalizado en los sectores económicos más dinámicos. Para el negocio de PYMEs y autónomos, el Grupo tiene concedidos 38.500 millones de euros de financiación a más de un millón de clientes a través de más de 1.000 gestores especializados. El resto del crédito está otorgado a otro tipo de empresas y en menor medida a particulares.

El negocio de consumo mantiene una alta rentabilidad apoyado en el buen desempeño de WiZink. A éste se le ha incorporado la reciente adquisición del negocio de tarjetas de Barclaycard en España y Portugal.

Adicionalmente, cabe destacar la contribución, proveniente del negocio de seguros, fondos y valores, 22.039 M€ en 2016, que genera un ROTE superior al 100% al bajo riesgo de estas actividades. Destacar el incremento en la comercialización de seguros que creció un 4,2% respecto de 2015.

El negocio de banca corporativa y grandes empresas ha aumentado un 3,90% el saldo de inversión rentable situándose en 9.281 M€ frente a los 8.933 M€ a cierre de 2015.

- **Negocio Inmobiliario y Asociado.** Este negocio incluye inmuebles y riesgo crediticio asociado al sector inmobiliario (promoción, construcción, compra/venta o alquiler de inmuebles, alojamiento, entre otros) tanto de España como de filiales y participaciones inmobiliarias.

Uno de los principales objetivos de este negocio es rentabilizar activos improductivos mediante la concentración de la gestión en una única Dirección, disponiendo de una Red de oficinas para la gestión especialista, llevando a cabo iniciativas de desconsolidación, venta de carteras, *Joint Ventures* y mediante equipos que eleven la recuperación de fallidos.

Durante 2016, el volumen de activos improductivos se ha ido reduciendo, gracias al buen comportamiento del *gap* de entradas y salidas de inmuebles y a la mejora en la gestión recuperatoria, que permitirá reducir los niveles de morosidad para el año 2017.

Concretamente, en el Negocio Inmobiliario y Asociado, el volumen de activos improductivos netos se ha reducido en los últimos doce meses en 1.789 millones de euros (un -10% interanualmente).

Adicionalmente, continúa el buen comportamiento del volumen de ventas de inmuebles, con un total de 2.024 millones de euros durante 2016. Cabe resaltar que las ventas *retail* han mejorado respecto a 2015 en un 7%, con un mix muy equilibrado en cuanto a calidad y con un aumento significativo de la venta de suelos de un 49% respecto a 2015.

Mas información sobre **Negocio**

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

Segmentación por áreas de negocio - 2016

Datos en miles de euros	Negocio Principal	Negocio Inmobiliario y Asociado	Total Consolidado
=Margen de intereses	2.213.542	-116.954	2.096.588
+ Rdos. de entidades valoradas por método de la participación	98.590	-38.695	59.895
+ Comisiones netas	530.256	8.415	538.671
± Resultado de operaciones financieras (neto)	184.928	15.800	200.728
± Otros ingresos	-66.419	-3.711	-70.130
=Margen Bruto	2.960.897	-135.145	2.825.752
- Gastos de administración:	1.629.942	257.314	1.887.256
- Amortizaciones	113.844	26.851	140.695
=Margen típico de explotación	1.217.111	-419.310	797.801
- Deterioro de valor de activos y provisiones	1.666.378	4.025.623	5.692.001
± Otras ganancias/pérdidas	85.099	-79.381	5.718
=Resultado antes de impuestos	-364.168	-4.524.314	-4.888.482
± Impuestos y otros	-57.430	-1.345.686	-1.403.116
=Resultado atribuido a la entidad dominante	-306.738	-3.178.628	-3.485.366

Los resultados a 31 de diciembre de 2016 en el Negocio Principal reflejan una posición de fortaleza en margen de intereses situándose en 2.213 M€, un margen bruto de 2.961 M€ gracias a la aportación por comisiones, y un margen de explotación de 1.217 M€ que se ha visto reducido por los gastos asociados al plan de reestructuración de la plantilla. El resultado después de impuestos reflejan unas pérdidas de 306,7 M€ como consecuencia de la dotación de provisiones extraordinarias en crédito.

Por su parte, el Área Inmobiliaria tiene una aportación negativa al resultado del Grupo, con un margen de intereses de -117 M€ y un margen de explotación de -419 M€, generado unas pérdidas acumuladas de -3.179 M€ debido a la dotación de provisiones extraordinarias por deterioro de inmuebles.

La dotación de provisiones extraordinarias se ha realizado en base a la Circular 4/2016 que introduce modificaciones en el Anexo IX de la Circular 4/2004, por cláusulas suelo y, aplicando criterio de prudencia para mejorar la cobertura existente, estando en línea con el sector.



1.3.2. Creación de valor compartido

Generación de valor a través del desarrollo del negocio

La principal aportación de 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) – 2014/2016 ⁽¹⁾

	2016	2015	2014
Valor Económico Generado (VEG)			
Margen Bruto	2.825.752	3.430.911	3.876.033
Resultado baja de activos	70.341	127.875	498.039
Ganancias activos no corrientes	-64.623	-88.498	-51.987
TOTAL	2.831.470	3.470.288	4.322.085
Valor Económico Distribuido (VED)			
Empleados: gastos de personal	1.237.465	935.833	946.235
Proveedores: gastos generales de administración	511.574	518.656	645.812
Administraciones Públicas: impuestos de sociedades y tributos	-1.272.600	70.283	271.425
Accionistas: dividendos ⁽²⁾	87.032	160.606	150.765
Sociedad	8.157	13.330	8.505
TOTAL	571.628	1.698.708	2.022.742
Valor Económico Retenido (VER)			
VER = VEG - VED	2.259.842	1.771.580	2.299.343
Provisiones y amortizaciones	5.692.001	1.614.664	2.078.279
TOTAL	-3.432.159	156.916	221.064

(1) Cálculo realizado según requerimientos GRI G4 para el indicador EC1. Dado que la tabla no refleja de manera completa la situación financiera de la Entidad, acceda al Informe Anual para ampliar información sobre los resultados de Popular.

(2) 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, 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 estos segmentos continuará siendo en 2017 una de las prioridades del modelo de negocio de Popular.

Más información sobre **Dimensión Económica**

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 genera entre 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.

Más información sobre **Dimensión Social**

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

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

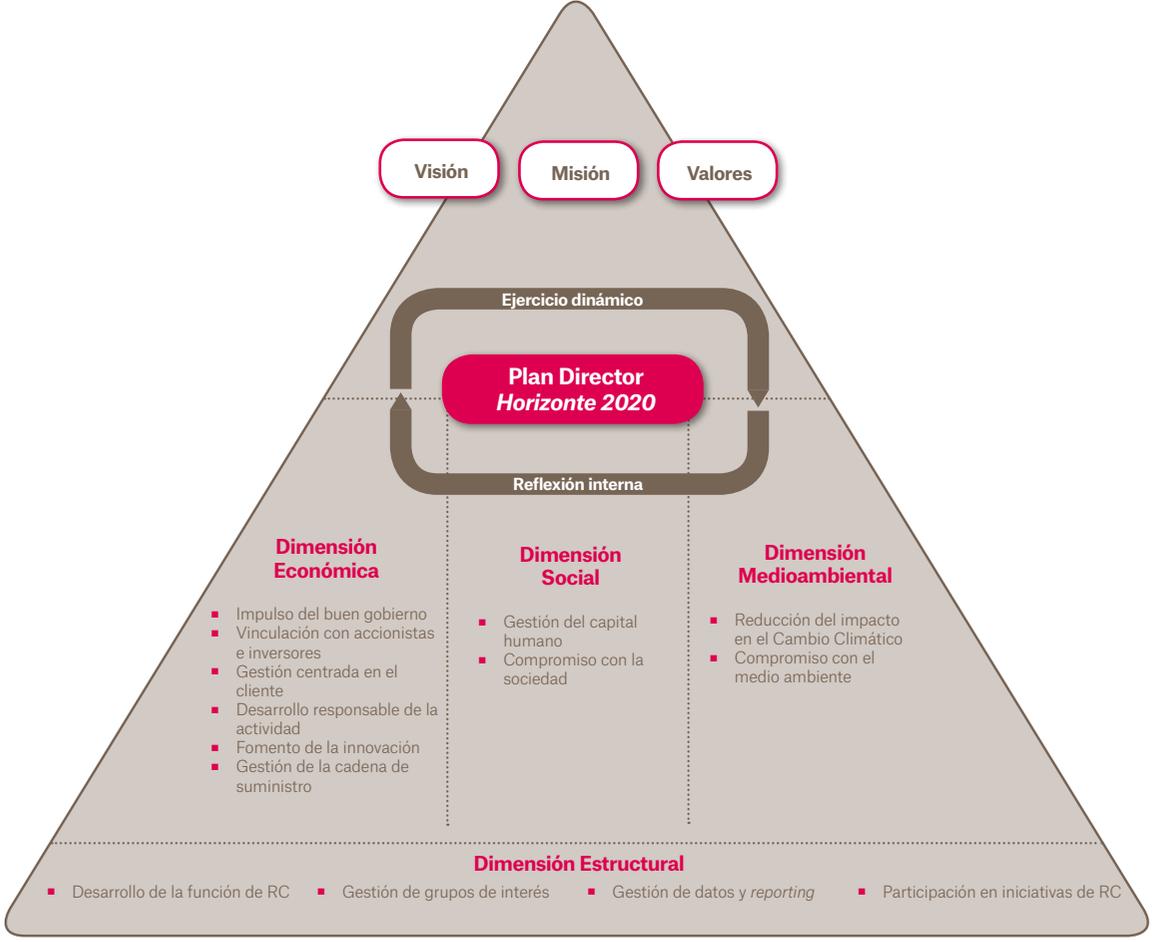
Partiendo de la Misión y Visión del Banco, se ha definido el Plan Director de RC *Horizonte 2020*, hoja de ruta que permite desplegar la estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo a través de un programa plurianual que engloba la totalidad de su gestión empresarial. De este modo, se afianza 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 prácticamente la 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*



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

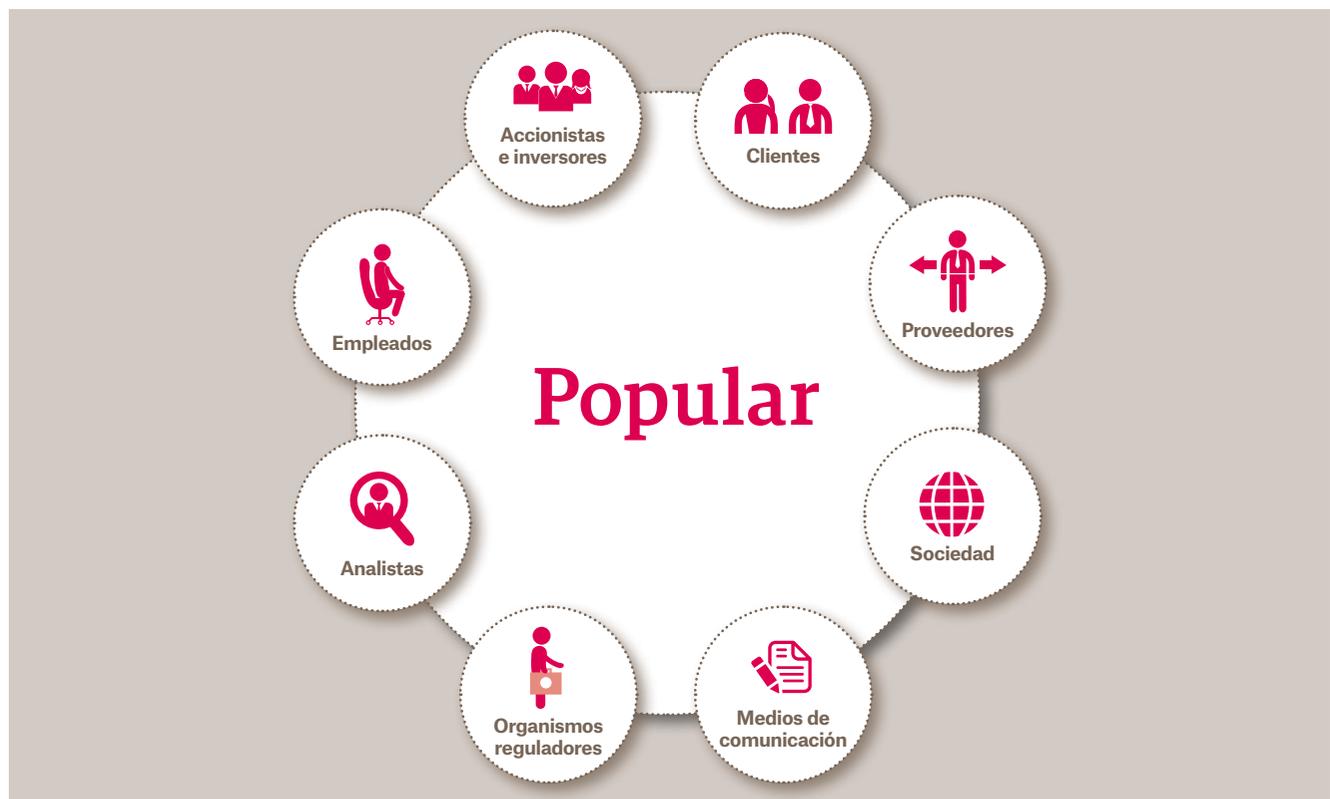
Aportación de valor a través de la gestión de grupos de interés

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. Como parte importante de la estructura de la Entidad que son, el Grupo trata de ser proactivo en la gestión de sus necesidades, manteniendo un alcance global y realizando un seguimiento y control de las actividades desarrolladas.

Así mismo, como manifiesto de la importancia para la Entidad de la gestión de los grupos de interés, determinadas normas voluntarias del Grupo establecen objetivos y prácticas concretas para dar respuesta a sus demandas. Entre ellas, destacan la Política de Responsabilidad Corporativa, la Política Medioambiental de lucha contra el Cambio Climático y el Código de Conducta de Empleados.

Identificación de los grupos de interés - 2016



Todos ellos expresan sus expectativas y exigen compromisos orientados a alcanzar el desarrollo sostenible de la actividad del Banco y su beneficio propio. Por ello, durante 2016, se ha llevado a cabo un proceso de revisión de la identificación, segmentación y priorización de sus grupos de interés con el objetivo de continuar mejorando los procesos de gestión y diálogo. En base a las características propias de cada uno de ellos el Grupo fija los objetivos, define las acciones a desarrollar y establece los canales de comunicación necesarios para dar respuesta a sus demandas y consolidar una relación sostenible y duradera con todos ellos.

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 importantes 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 Beneficiar al colectivo de ex-empleados del Banco con condiciones preferentes vinculadas a la vida en activo 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 Establecer una relación fluida, constante y permanente con analistas Mostrar el comportamiento responsable del Banco 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 Mantener una interacción con los medios de comunicación Procurarle información e interacción instantánea e inmediata a la comunidad digital, en redes sociales y mundo on-line
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Entorno socioeconómico español 	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la creación de valor económico y mantenimiento del empleo
	<ul style="list-style-type: none"> Comunidades en economías emergentes 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar la cooperación al desarrollo en países económicamente deprimidos
	<ul style="list-style-type: none"> Colectivos en riesgo de exclusión 	<ul style="list-style-type: none"> Favorecer la integración social y económica de colectivos con necesidades específicas
	<ul style="list-style-type: none"> Medio ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> Preservar el medio ambiente y el cuidado del entorno Desarrollar iniciativas que mitiguen el Cambio Climático
	<ul style="list-style-type: none"> Tercer sector 	<ul style="list-style-type: none"> Participar en foros y asociaciones vinculadas con el negocio Foros
		<ul style="list-style-type: none"> Colaborar con agentes promotores de actividades de desarrollo socioeconómico Fomentar el voluntariado corporativo entre empleados del Grupo y su red social a través del portal web <i>con tu ayuda</i>

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

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 Roadshows 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 sucursales Servicio de atención al cliente Página web 	
<ul style="list-style-type: none"> Plan autónomos Líneas de financiación preferente para empresas: BEI y 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 	<ul style="list-style-type: none"> Guía de beneficios sociales Programa de Voluntariado Corporativo Programa de Desarrollo de Directivos 	<ul style="list-style-type: none"> Intranet Portal del Empleado Buzón de sugerencias 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 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"> Fichas de evaluación Foros Portal de Proveedores 	
<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"> Página web 	
<ul style="list-style-type: none"> Respuesta continua a diversos cuestionarios de sostenibilidad Conference calls con diferentes analistas Publicación de informes semestrales ASG 	<ul style="list-style-type: none"> FTSE4Good - Ibex35, Euronext Vigeo Eurozone 120, Ethibel Excellence y STOXX Firmante del Carbon Disclosure Project (CDP) 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones específicas Roadshows Informes trimestrales Informes semestrales ASG Cuestionarios 	
<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: MiFID, EMIR, PRIIPS, 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 de comunicación 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: 2.831 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"> 8,2 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 de lucha contra el Cambio Climático Plan de Ecoeficiencia 2014-2020 	<ul style="list-style-type: none"> Participación en CONAMA 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 Corporate Excellence Forética FEDEPE 		
<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

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

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.

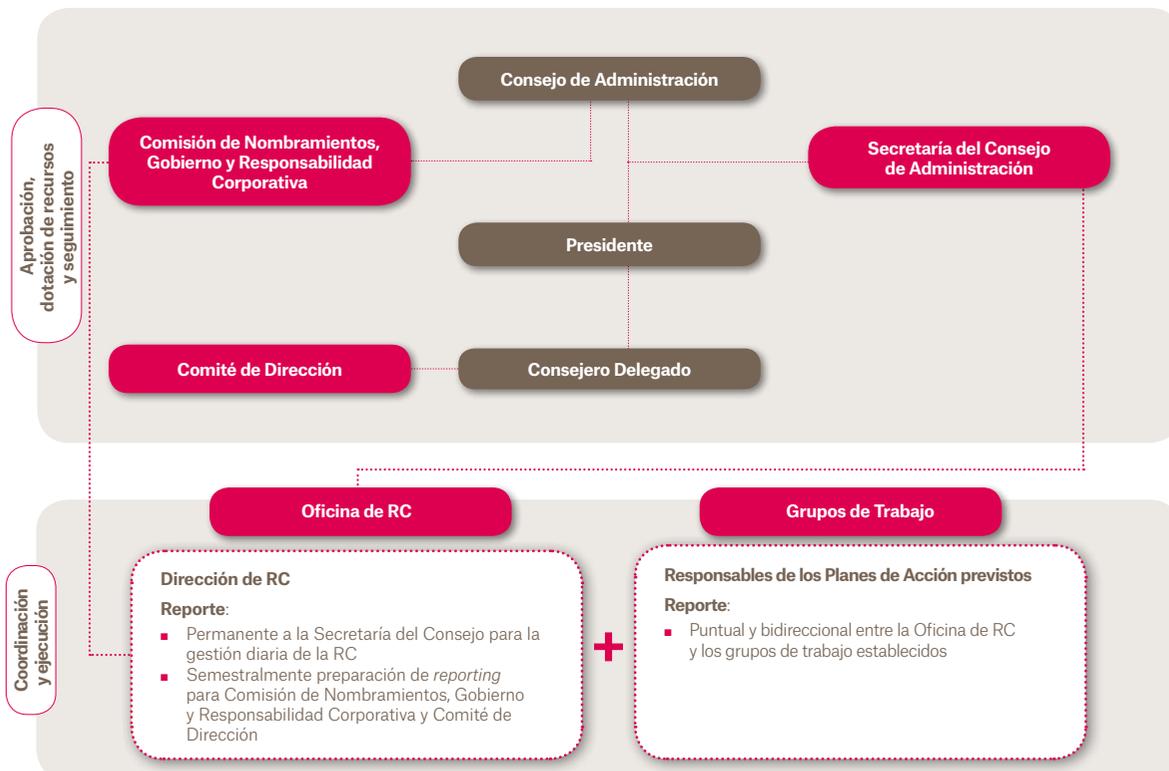
La Oficina de Responsabilidad Corporativa, que depende directamente de la Secretaría del Consejo de Administración, se encarga de definir la estrategia en esta materia y dinamizar su implantación como un elemento transversal a toda la organización. En este sentido, cabe destacar la labor desarrollada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

La implantación de las acciones contempladas en el Plan Director de RC *Horizonte 2020* se lleva a cabo de forma unilateral por la Oficina de RC o a través de grupos de trabajo específicos para el desarrollo de Planes de Acción concretos. Así mismo, la Oficina de RC reporta sobre los avances conseguidos:

- Semestralmente, 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 la Presidenta de esta Comisión además es la Consejera Coordinadora y la encargada de la representación de los asuntos de Responsabilidad Corporativa en el Consejo de Administración.
- Semestralmente, ante el Comité de Dirección 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

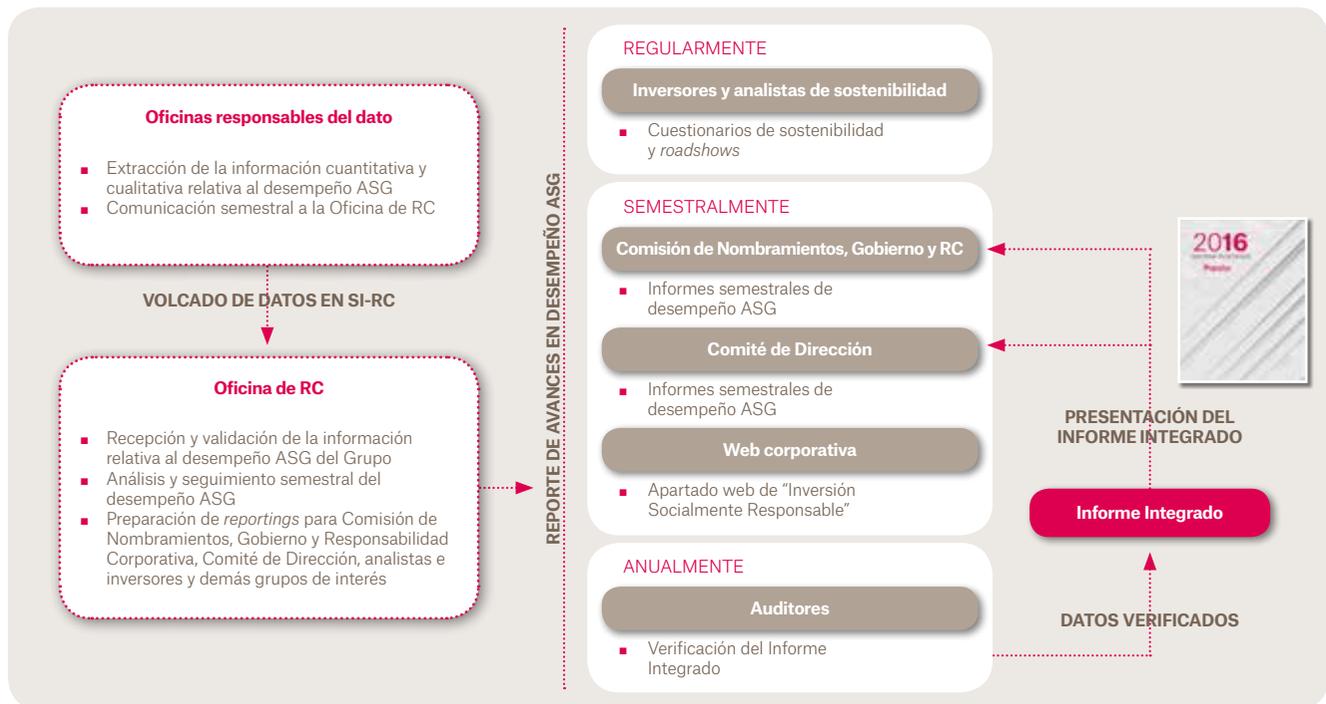


Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

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* que se configura como un cuadro de mando y que permite centralizar toda la información relativa al desempeño económico, social, ambiental y de buen gobierno del Grupo. Así, se facilita la medición y el seguimiento regular de los avances alcanzados, monitorizando los aspectos materiales y mejorando la fluidez en el diálogo con los grupos de interés. Así mismo, la herramienta permite mejorar la calidad de la información reportada ante la Comisión de Nombramientos, Gobierno y Responsabilidad Corporativa y el Comité de Dirección.

De este modo, SI-RC abre un abanico 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



Compromiso con la transparencia y la calidad de la información ASG

La cultura empresarial de Popular se ha basado desde siempre, entre otros valores, en la transparencia y el rigor en la información que facilita a sus grupos de interés. En ese sentido, considera fundamental dar a conocer, principalmente a accionistas, inversores, analistas y clientes, información relevante relacionada con los aspectos económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno, que la actividad de la Entidad genera.

Por este motivo, Popular ha lanzado en 2016 una nueva sección en su web corporativa denominada "Inversión Socialmente Responsable" donde publica su Informe Semestral de Desempeño ASG en el que se recogen los principales indicadores de su desarrollo ambiental, social, económico y de buen gobierno, con el objetivo de proporcionar información actualizada y de utilidad para los grupos de interés. Además, en dicha sección se informa del posicionamiento del Banco en diferentes índices de sostenibilidad como muestra del reconocimiento que suponen al desarrollo de la estrategia de RC de la Entidad.

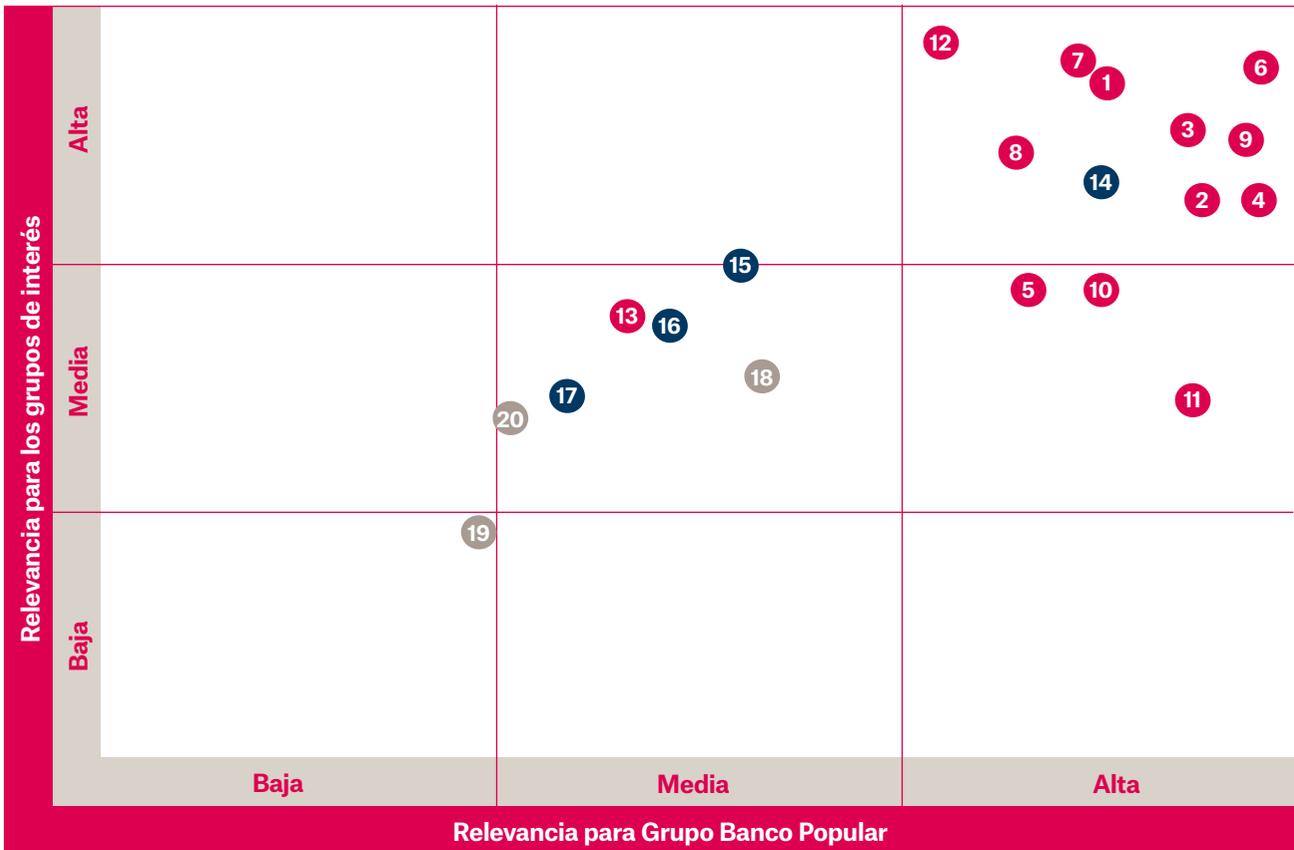
1.4. Materialidad, modelo de gestión del riesgo y líneas estratégicas

La estrategia corporativa de Popular refleja la cultura corporativa y el modelo de negocio del Banco que es capaz de evolucionar y adaptarse para mantener su foco en la rentabilidad. 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.

1.4.1. Análisis de Materialidad

La identificación de los aspectos relevantes que 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 Popular - 2016



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

Se trata de un ejercicio dinámico que permite a 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 procedido a un análisis interno para conocer la importancia que 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.

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

1.4.2. Modelo de gestión del riesgo

El modelo de gestión del riesgo de 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.

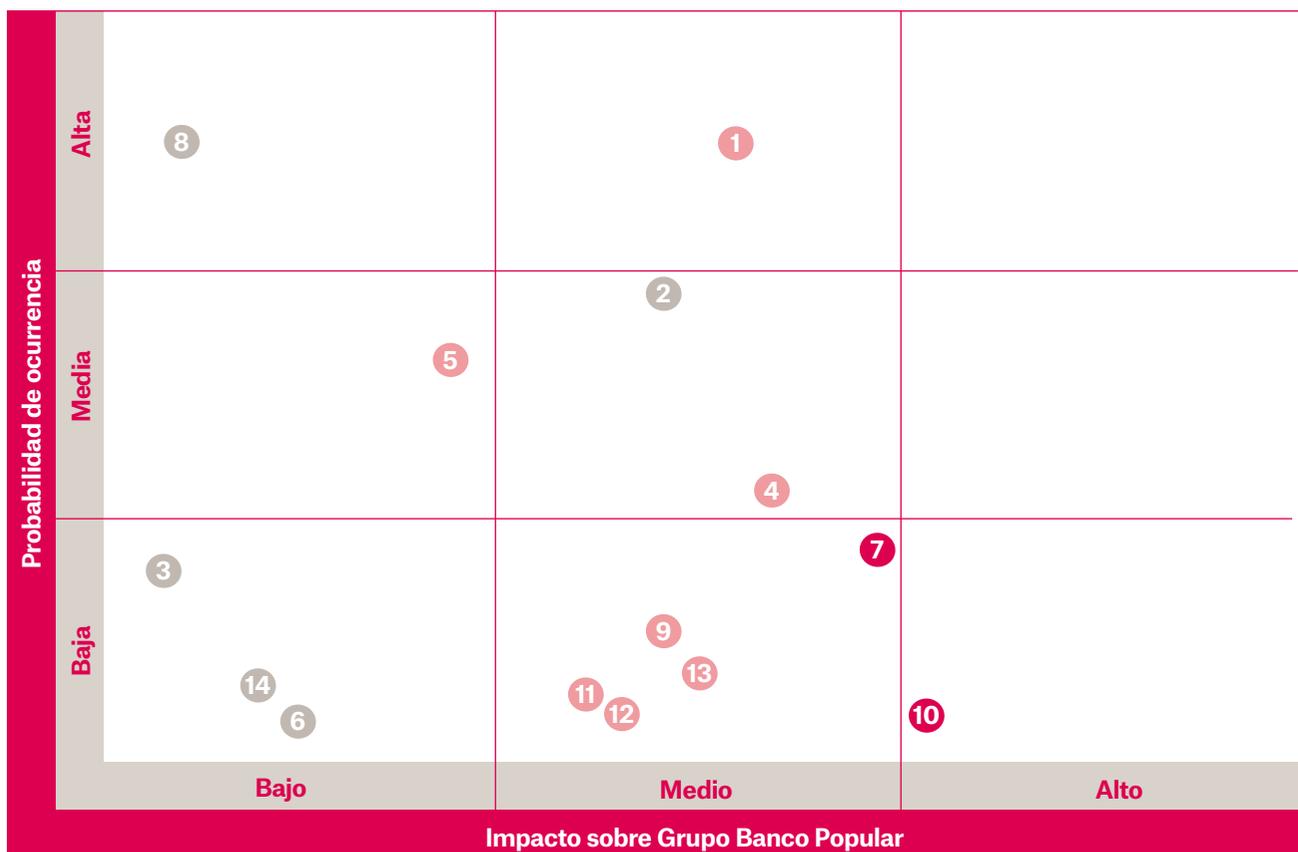
Más información sobre [gestión del riesgo](#)

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 2016 ha dado como resultado la identificación de un total de 14 riesgos potenciales, ninguno de ellos de carácter grave.

Mapa de riesgos de Popular - 2016



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

El mapa mostrado 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, Popular despliega una serie de acciones que se detallan en las tablas de las páginas 58 y 59.

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 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"> Aparición de nueva regulación financiera Aumento de la presión regulatoria 	<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"> Cambios tecnológicos que pudieran afectar al negocio bancario Obsolescencia de los equipos y de los sistemas actuales 	<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"> Cambios en las expectativas de los clientes actuales y potenciales 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Director de la Dirección Comercial Proyecto Plataforma Cliente 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"> Cambios en la estructura competitiva Presión en volúmenes de negocio y márgenes por el avance de la competencia Cambio en la percepción de inversores por aspectos diferenciales de la competencia 	<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, roadshows, 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"> Cambios demográficos y sociales Reducido nivel de bancarización de los colectivos en riesgo de exclusión social Incremento de las demandas sociales de los grupos de interés 	<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"> Aparición de nueva regulación en materia medioambiental Incremento de las demandas medioambientales de los grupos de interés Pérdidas derivadas de la imposibilidad de desarrollar la actividad diaria ante catástrofes naturales 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de productos y servicios con especial beneficio ambiental Apoyo al desarrollo de iniciativas de lucha contra el Cambio Climático Ejecución del Plan de Contingencia 	<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"> Cambio brusco en los flujos financieros internacionales y en el grado de apetito por el riesgo de los mercados Endurecimiento de las condiciones de financiación de los Estados, instituciones financieras, empresas y familias 	<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"> Introducción de nuevas formas de financiación 	<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"> Deterioro de la percepción de accionistas e inversores sobre Banco Popular 	<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 roadshows 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

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

Respuesta de 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: negocio, de crédito, estructural de tipo de interés, 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"> Plan de Continuidad de Negocio 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

1.4.3. 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 y de buen gobierno, social y ambiental, 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 relacionados por la misma, así como sus indicadores clave de desempeño.

Identificación de las principales líneas estratégicas

- 1 **Primar el Buen Gobierno y la gestión ética a través de un eficaz marco de control**
- 2 **Potenciar la fortaleza financiera**
- 3 **Ser un banco de clientes**
- 4 **Seguir siendo el banco de referencia para PYMEs y autónomos**
- 5 **Avanzar en la eficiencia operativa a través de la digitalización**
- 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 la gestión ética a través de un eficaz marco de control

El Consejo de Administración desempeña sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, para la consecución del interés social y el mantenimiento de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la Entidad.

El modelo de gobierno se actualiza para incorporar recomendaciones y buenas prácticas, así como las expectativas del supervisor, y se basa en un adecuado marco de control, que trata de asegurar en todo momento el cumplimiento de las normas aplicables y la gestión ética del negocio.

Acciones principales

Impulso del Buen Gobierno y adaptación a las mejores prácticas

Adecuación constante a las mejores prácticas, que se constata en un alto grado de cumplimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno, así como en la adopción de las guías de los reguladores y supervisores bancarios.

Fomento del comportamiento ético de la plantilla

El Programa Global de Conducta Corporativa, que se desarrolló con el objetivo de aplicar los nuevos requerimientos normativos y las buenas prácticas en la materia, cuenta con planes de formación periódicos y permite el diagnóstico de riesgos, así como el establecimiento de medidas y controles para la validación de su cumplimiento. El Código de Conducta define los principios, normas generales y pautas de actuación, así como su aplicación práctica. Por medio del Canal de Denuncias se pueden poner en conocimiento de manera confidencial las infracciones del Código.

Cultura del riesgo basada en la articulación adecuada de las líneas de defensa, independientes y con la autoridad y medios suficientes para el ejercicio de sus funciones

La cultura de control de riesgos exige que cualquier riesgo en el que se incurra sea identificado, medido y mitigado a tiempo. La Entidad asigna responsabilidades claras en materia de riesgos, desde el diseño y aprobación de la estrategia hasta el seguimiento y supervisión de su implantación.

Comunicación de la cultura y gobernanza corporativas a proveedores

El Código de Conducta de Proveedores incorpora los principios y reglas del Código de Conducta, 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.

Capitales relacionados

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

Materialidad

- 1 Cultura y Gobierno Corporativo
- 2 Cumplimiento y control

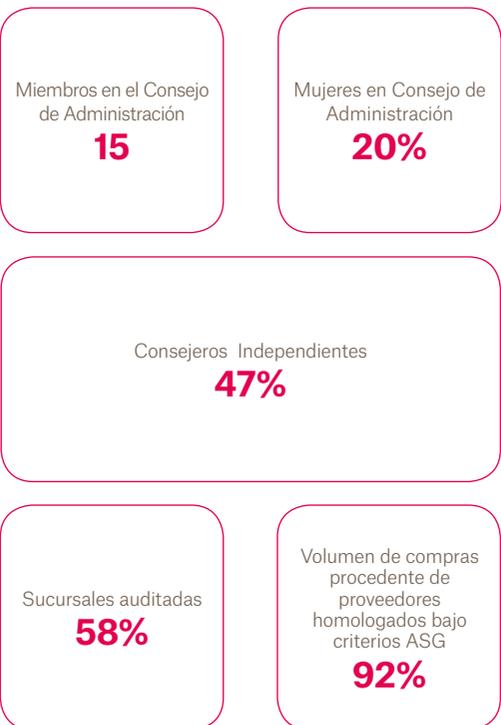
Riesgos relacionados

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

Grupos de interés



Indicadores clave de desempeño



2 Potenciar la fortaleza financiera

El Negocio Principal se mantiene fuerte tras el proceso de reestructuración llevado a cabo, demostrando una gran capacidad comercial para seguir generando negocio rentable.

La gestión del Negocio Inmobiliario, caracterizado por disponer de una Red y recursos especialistas, unido al incremento de coberturas, aumenta las opciones de desinversión de activos no rentables.

Para Popular, la rentabilidad seguirá siendo la prioridad estratégica.

Acciones principales

Gestión especializada de los negocios para potenciar la rentabilidad

En 2016, se ha determinado la división de la actividad del Banco en:

- Negocio Principal, con un claro enfoque en la rentabilidad, incluye la cartera de préstamos a PYMEs, empresas, hogares, consumo, banca privada y similares. Representa el 82% del total de los activos.
- Negocio Inmobiliario y Asociado, centrado en la desinversión y en la rentabilización de activos no productivos. Representa el 18% del total de los activos.

Control de gastos totales

Los costes presentan una evolución favorable una vez finalizado el proceso de reestructuración llevado a cabo por la Entidad. Por su parte, los gastos totales también han sido favorables, sin tener en cuenta el coste de la reestructuración.

Incremento de las provisiones hasta niveles confortables

Establecimiento de un elevado nivel de provisiones en el ejercicio condicionado, en gran medida, por los impactos no recurrentes. En cuanto a los objetivos de coberturas previstos, éstos no se han alcanzado a pesar de los incrementos significativos que han supuesto.

Capacidad para generar capital

La generación de capital orgánicamente se produce por medio de diferentes vías, como son:

- La generación de beneficio.
- La reducción adicional de activos ponderados por riesgo a medida que se avanza en la reducción de activos no productivos.
- La venta de autocartera y la reducción de minusvalías de renta fija.

Adicionalmente, una de las alternativas para generar capital de forma inorgánica es la desinversión en negocios no estratégicos.

Capitales relacionados

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

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

Grupos de interés



Indicadores clave de desempeño

Activos totales gestionados
168.050.719
miles de euros

Resultados antes de provisiones
797.801
miles de euros

Resultados antes de impuestos
(4.888.482)
miles de euros

Margen bruto
2.825.752
miles de euros

RORWA
(4,70%)

3

Ser un banco de clientes

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 que caracterizan el 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.

Acciones principales

Desarrollo de una oferta comercial personalizada y centrada en el cliente

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. Así, la política comercial 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.

Fomento de la excelencia y la calidad comercial

El servicio ofrecido a los clientes se realiza conforme a unos niveles de calidad que buscan obtener su máxima satisfacción. El Modelo de Calidad Comercial persigue identificar y mejorar la percepción que los clientes actuales y potenciales tienen de Popular y del servicio prestado. A través de la medición de diversas variables como el trato ofrecido, la profesionalidad, el asesoramiento prestados y la actuación comercial de los empleados, se puede conocer, valorar y cuantificar la satisfacción de los clientes con el servicio recibido.

Además, 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.

Compromiso con la transparencia publicitaria

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. autocontrol (asociación encargada de gestionar el sistema de autorregulación publicitario español) certifica la actuación ética y responsable de la Entidad en materia de información publicitaria.

Grupos de interés



Indicadores clave de desempeño

Cuota de mercado de crédito
7,7%

Créditos a la clientela
104.296.718
miles de euros

Índice de calidad percibida
8

Índice de calidad objetiva
7

Capitales relacionados

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

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

4

Seguir siendo el banco de referencia para PYMEs y autónomos

En el marco de la estrategia comercial, destaca la elevada especialización en la atención de un tipo muy concreto de clientes: las PYMEs. En este sentido, Popular cuenta con un modelo de gestión de PYMEs y autónomos que le ha permitido avanzar en aquellas soluciones que más valoran de su Banco: financiación y oferta personalizada, eficacia en la operativa diaria y confianza a medio y largo plazo en su negocio.

Acciones principales

Servicio especializado en PYMEs y autónomos

Popular mantiene una estrategia de especialización, proximidad y conocimiento de 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.

Establecimiento de acuerdos para el apoyo de PYMEs y autónomos

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 con grupos de actividad similar. Cobra especial relevancia el posicionamiento del Banco en los sectores agroalimentario y agropecuario, por su importancia en la actividad productiva del país y por su labor catalizadora de la economía regional.

Impulso a emprendedores

Popular impulsa diversas iniciativas de apoyo a emprendedores. Destaca Microcréditos "Apostamos por ti" - Tercer Sector con el fin de promover la bancarización de colectivos con dificultades de acceso al crédito como vía para lograr su integración socioeconómica. Además, con la colaboración de la Cadena SER y El País, organiza los premios Somos Empresa, cuya finalidad es reconocer la capacidad de los emprendedores españoles, crear valor y generar empleo.

Apoyo a la internacionalización de las empresas

Se mantienen y suscriben nuevas líneas de financiación mediante la firma de convenios con distintos organismos nacionales e internacionales como el FEI o el BEI. Estos acuerdos permiten impulsar el negocio de los autónomos y PYMEs, así como la internacionalización de estas últimas.

Grupos de interés



Indicadores clave de desempeño

PYMEs y autónomos clientes
887.361

Cuota de crédito de empresas
12,49%

Financiación para PYMEs y autónomos
5.911 millones de euros

Microfinanciación para PYMEs y autónomos (*)
250 millones de euros

(*) Autónomos 25.000 euros ; PYMEs 40.000 euros.

Capitales relacionados

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

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

5

Avanzar en la eficiencia operativa a través de la digitalización

Popular ha afrontado el proceso de transformación digital con una visión integral que, por un lado, se apoya en la digitalización para mejorar y potenciar el modelo de negocio actual y, por otro lado, analiza las alternativas existentes para desarrollar nuevos modelos de negocio en el ecosistema digital.

La digitalización es una de las palancas clave para cumplir con los objetivos de rentabilidad y mejora de la eficiencia del Plan de Negocio debido a la oportunidad que ésta ofrece para la reducción de costes y la optimización de procesos, así como para permitir mejorar la experiencia del cliente y adaptar el negocio a las nuevas demandas y hábitos de consumo.

Acciones principales

Integración de la digitalización a nivel transversal en la Entidad

Se ha creado la nueva Dirección General de Transformación Digital y se ha definido la estrategia de Transformación Digital para potenciar su integración transversal en la Entidad.

Digitalización del modelo de negocio actual

Se ha definido un programa de actuaciones alineadas con las prioridades estratégicas del Banco, para impulsar la transformación digital del modelo de negocio actual. Este programa incluye entre otras iniciativas: el impulso de los canales digitales (Banca por Internet y Banca Móvil de particulares y empresas), el desarrollo de la omnicanalidad, la implantación de una plataforma de movilidad de los gestores comerciales, la creación de canales de gestión remota, la digitalización de los negocios especializados, el desarrollo de las capacidades analíticas sobre la información de los clientes y la mejora de la eficiencia operativa interna mediante la digitalización de procesos.

Nuevos modelos de negocio e innovación digital

Se ha apostado por la creación de una unidad específica de Innovación Digital que explore la oportunidad de desarrollar nuevos modelos de negocio en el ecosistema digital, a través de la integración de soluciones de terceros (*Fintechs*) en la propuesta de valor de Popular y para la distribución de los productos y servicios financieros en los nuevos mercados digitales.

Grupos de interés



Indicadores clave de desempeño

Inversión en I+D+i
casi 750
millones de euros (desde 2011)

Clientes activos de Banca Multicanal
877.043

Evolución interanual de clientes activos de Banca Multicanal
2%

Clientes activos en Banca Móvil
213.048

Evolución interanual de clientes activos de Banca Móvil
27%

Capitales relacionados

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

Materialidad

- 5** Gestión del cambio e innovación
- 6** Servicio centrado en el cliente
- 12** Gestión de grupos de interés

Riesgos relacionados

- 2** Desarrollo de las nuevas tecnologías
- 3** Nuevas demandas de los clientes
- 4** Evolución competitiva del mercado
- 8** Entrada de nuevos agentes/sustitutivos
- 10** Decisiones estratégicas y de inversión

6

Aprovechar las oportunidades de diversificación y especialización

Popular ha continuado desarrollando las acciones oportunas para identificar oportunidades de progreso del negocio a medio plazo, desde un punto de vista geográfico así como de impulso de nuevos negocios.

Dentro de las actuaciones también se encuentra el desarrollo de potenciales alianzas de negocio que muestren un claro potencial de crecimiento futuro.

Acciones principales

Impulso de acuerdos para potenciar el desarrollo del negocio

Compra del negocio de tarjetas de Barclays en España y Portugal. Siguiendo su estrategia de crecimiento, WiZink, participada en un 49% por Popular, ha adquirido el negocio de tarjetas de Barclays con el objetivo de reforzar su actividad en ambas geografías y ampliar su modelo de especialización de tarjetas de crédito a Portugal, consolidándose como líder en tarjetas de crédito.

Aprovechamiento de las oportunidades de diversificación y especialización

Popular mantiene una estrategia de crecimiento tanto orgánica como inorgánica enfocada en nichos rentables del negocio, con una segmentación de la oferta creciente y foco en la digitalización.

Desde el punto de vista de la diversificación geográfica, en el corto plazo, la actuación de Popular se focaliza en centrar sus esfuerzos en ejecutar el proceso de optimización de todos sus recursos, tanto dentro como fuera de España, de cara a lograr los objetivos de rentabilidad en 2018. A medio plazo, el objetivo de la Entidad en cuanto su expansión internacional continúa siendo el de lograr una prudente diversificación geográfica, aprovechando las ventajas competitivas de Popular y mediante la generación de rentabilidades crecientes.

Grupos de interés



Indicadores clave de desempeño



Capitales relacionados

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

Materialidad

- 11** Diversificación del negocio

Riesgos relacionados

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

7

Asegurar el desarrollo responsable de la actividad

Armonizar el éxito empresarial con una actuación respetuosa y comprometida con el entorno es una responsabilidad que Popular asume como propia. Por ello, su actuación en materia de Responsabilidad Corporativa implica un ejercicio de innovación constante que permite desarrollar nuevas iniciativas que integran las expectativas de los grupos de interés y ofrecen una visión inclusiva de los colectivos más vulnerables de la sociedad.

Acciones principales

Desarrollo de una oferta comercial con impacto social y ambiental positivo

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. Destacan los microcréditos de carácter social, los medios de pago solidarios, la financiación de proyectos sociales y de infraestructuras ambientalmente respetuosas, así como la financiación de estudios de calidad en condiciones preferentes para estudiantes con necesidad de recursos.

Impulso de la Inversión Socialmente Responsable

La aplicación de criterios de ISR se canaliza desde la cartera de inversión a través de la gestión de diversos productos que toman en consideración criterios ASG en sus decisiones de inversión. Igualmente, el fondo de pensiones de empleados se gestiona conforme a criterios valorativos y de exclusión, que van más allá de los estrictamente financieros, tanto en la renta fija como en la variable del Fondo.

Fomento de la bancarización y de la accesibilidad

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 su actividad en zonas de baja densidad de población y trabaja por favorecer el acceso, tanto digital como físico de los servicios y los productos destinados a los usuarios, independientemente de sus limitaciones y circunstancias.

Educación financiera y emprendimiento

Popular 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, ha llevado a cabo diferentes acciones encaminadas al fomento del emprendimiento y la educación financiera.

Grupos de interés



Indicadores clave de desempeño



(*) Cálculo realizado sobre las sucursales que Popular y Pastor tienen en España, tomando en cuenta las estadísticas de población del INE a diciembre 2014.

Capitales relacionados

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

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

8

Desarrollar y gestionar el capital humano

Conseguir una gestión óptima del talento de la organización, así como el máximo aprovechamiento de las capacidades internas, se ha convertido en un reto permanente para Popular.

Para ello, son múltiples las soluciones de desarrollo dirigidas a favorecer el crecimiento de los empleados en un entorno profesional de cambio.

Acciones principales

Atracción, promoción y gestión del talento

La misión de Popular es atraer a profesionales con potencial y contribuir a su desarrollo mediante la formación y la experiencia del trabajo en equipo. Los empleados de alto potencial, cuentan con un seguimiento minucioso y disponen de una política de compensación específica que procura asegurar su vinculación y desarrollo.

Gestión de Personas

La gestión de personas se rige por criterios de profesionalidad e independencia, con el máximo respeto a la no discriminación y a la igualdad de oportunidades. Los empleados aprenden asumiendo rápidamente responsabilidades, adquiriendo un elevado grado de autonomía y comprometiéndose con la consecución de resultados.

Compensación, beneficios e innovación

El sistema retributivo incide en el concepto de compensación total y supera claramente el concepto de retribución. Destaca que en el cálculo de la retribución variable de los empleados se tienen en cuenta indicadores de sostenibilidad basados en criterios ASG. Igualmente, es señalable el Plan Concilia, incluido en el Plan de Igualdad, por el que los empleados tienen acceso a 32 medidas de conciliación.

Formación y desarrollo

La formación se considera un recurso estratégico para la óptima gestión del talento, atendiendo siempre a los distintos perfiles y necesidades profesionales. Destaca el Plan de Formación Transversal de RC 2014-2016, que persigue favorecer la formación en la materia, así como sensibilizar sobre las implicaciones del desarrollo responsable de la actividad del Banco.

Comunicación y participación de los empleados

El contacto con los empleados es directo, fluido y constante. Se propicia la comunicación por medio de canales corporativos internos pero también a través de la comunicación bidireccional dentro de los equipos.

Grupos de interés



Indicadores clave de desempeño

Número de empleados ⁽¹⁾

11.948

Mujeres en plantilla ⁽¹⁾

43%

Mujeres directivas ⁽²⁾

21%

Números de empleados promovidos

407

Índice de rotación

6,26%

Horas de formación por empleado

26

Inversión "Plan Concilia"

3.086
miles de euros

(1) El alcance de estos datos corresponde a los empleados de bancos del Grupo Financiero (11.690) y Sociedades (258) excluyéndose los pertenecientes a las Sociedades Participadas. Para más información sobre el alcance dirigirse al Capítulo 3. Dimensión Social.

(2) El alcance de este dato es *empleados en el Grupo*. Para más información sobre el alcance dirigirse al Capítulo 3. Dimensión Social.

Capitales relacionados

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

Materialidad

14 Gestión del capital humano

Riesgos relacionados

14 Cambios en el desempeño profesional

9

Fomentar la creación de valor compartido

El Grupo ha construido su cultura empresarial basándose en el desarrollo de su actividad de forma responsable y comprometida con sus grupos de interés y el entorno en el que opera. En este sentido, 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 RC es la creación de valor compartido tangible e intangible a través del negocio.

Grupos de interés



Acciones principales

Generación de valor directo e indirecto a través del desarrollo de la actividad bancaria

La principal aportación de 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.

Integración y gestión de las expectativas de los grupos de interés

Los grupos de interés son considerados una parte importante de la estructura de la Entidad. Por ello, Popular trata de ser proactivo en la gestión de sus necesidades, manteniendo un alcance global y realizando un seguimiento y control de las actividades desarrolladas.

Aportación de valor a través del Plan Director de RC Horizonte 2020

Partiendo de la Misión y Visión, se ha definido el Plan Director de RC *Horizonte 2020*, hoja de ruta que permite desplegar la estrategia de Responsabilidad Corporativa 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.

Posicionamiento ante iniciativas de RC

El Banco colabora con diferentes entidades expertas y participa en diversos foros de RC con el fin de avanzar en el desarrollo de iniciativas que favorezcan su posicionamiento en la materia.

Promoción del Programa de Voluntariado Corporativo

Este Programa permite la gestión de la red solidaria del Grupo y el fomento de iniciativas vinculadas con el negocio, como la educación financiera impartida por voluntarios a colectivos de baja bancarización.

Indicadores clave de desempeño

Beneficiarios directos de los programas sociales (*)
48.561

Valor económico generado
2.831
miles de euros

Valor económico distribuido
572
millones de euros

Inversión social
8,2
millones de euros

Oportunidades de voluntariado
7.375

(*) Voluntariado, Donaciones de RC y Fundación Hispánica.

Capitales relacionados

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

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

10

Promover el comportamiento ecoeficiente

Popular, en línea con su cultura corporativa y de conformidad con lo dispuesto en su Visión, Misión y Valores, dispone de la Política Medioambiental de lucha contra el Cambio Climático, comprometiéndose a minimizar su impacto medioambiental, promover la sensibilización de sus grupos de interés y llevar a cabo acciones concretas en el ámbito de la prevención, protección y conservación, mediante un enfoque global de actuación.

Acciones principales

Desarrollo del Plan de Ecoeficiencia 2014-2020

Conforme a los principios marcados en la Política Medioambiental de lucha contra el Cambio Climático, se enmarca el Plan de Ecoeficiencia que 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.

Fomento del compromiso con el entorno ambiental

El Grupo muestra su compromiso con el entorno ambiental a través del apoyo de diferentes iniciativas como el *Carbon Disclosure Project (CDP)*, entidad de la que es signataria. Además, Popular ha obtenido por segundo año consecutivo el sello CALCULO del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA) al registrar el cálculo de su huella de carbono. Así mismo, se ha participado en el Clúster de Cambio Climático, principal plataforma empresarial de liderazgo en dicha materia, impulsada por Forética.

Grupos de interés



Indicadores clave de desempeño

Consumo de electricidad
19,43
Gj/empleado

Consumo de agua
9,30
m³/empleado

CO₂ emitido
1,06
Tn/empleado

Consumo de papel
0,09
Tn/empleado

Inversión medioambiental
12.146
miles de euros

Capitales relacionados

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

Materialidad

- 18 Gestión medioambiental
- 20 Compromiso con el medio ambiente

Riesgos relacionados

- 6 Cambios en el entorno medioambiental

1.5. Grupo Banco Popular de cara al futuro

1.5.1. Evolución del sistema financiero español

Al igual que en 2016, 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.

Los síntomas de mejora apreciados en la economía durante 2015 se han mantenido en 2016, indicando así que la situación económica española se encuentra en proceso de recuperación. Entre ellos, el crecimiento del PIB (que encadena ya catorce trimestres consecutivos de crecimiento) la continuidad en el descenso de la tasa de desempleo o la reducción del déficit en aproximadamente 97.000 millones de euros durante los diez primeros meses del año. Estos son algunos de los indicadores que muestran la mejora del entorno macroeconómico español. 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.

No obstante, la economía nacional y global tiene todavía que enfrentar retos importantes en 2017. Sobre la base de la situación macroeconómica, a continuación se detallan los principales factores del entorno que marcarán la evolución del sistema financiero español:

Previsiones económicas para España – 2016/2017 (*)

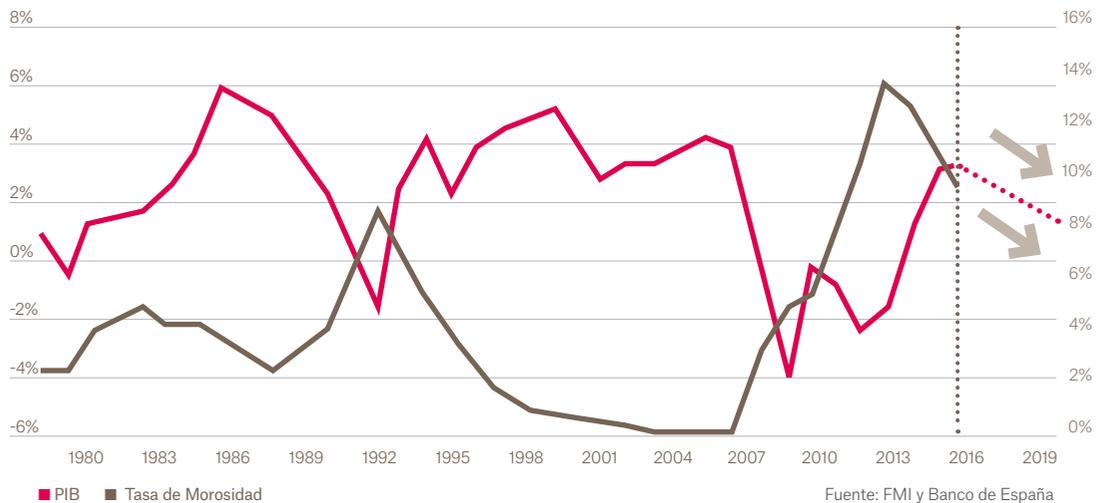
	2017	2016
PIB real	2,4%	3,2%
Consumo privado	2,4%	3,1%
Consumo Administraciones Públicas	1,2%	1,4%
Formación Bruta de Capital Fijo	3,4%	3,8%
Demanda nacional (contribución al crecimiento)	2,3%	2,9%
Exportaciones	3,9%	4,5%
Importaciones	3,8%	3,6%
Empleo	2,0%	2,9%
Tasa de paro	18,1%	19,7%

Fuente: FUNCAS, Panel de previsiones de la economía española, enero 2017

(*) 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.

- En el entorno nacional, destaca la continua 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 2017 se sitúa alrededor del 18%. Debido a la alta correlación existente entre el desempleo y la morosidad, estos datos obligan a la banca a mantener cierta cautela.

Sin embargo, en este contexto de dificultades e incertidumbres, la evolución de los dos últimos años de la economía española invita a un moderado optimismo de cara a 2017. Se espera, por tanto, que continúen mejorando las condiciones para aumentar la concesión 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 entidades financieras se están adaptando a la Unión Bancaria. En primer lugar al Mecanismo Único de Supervisión liderado por el Banco Central Europeo. En 2016 se publicaron los resultados de las pruebas de esfuerzo, ante las que la banca española mostró una situación de fortaleza. De cara a 2017, las entidades seguirán sometidas a continuas revisiones y ejercicios de transparencia.

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 estarán supervisadas de cerca bajo una normativa europea 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: el Mecanismo Único de Resolución se ha creado en el seno de la Comisión Europea para reforzar las capacidades de resolución de las entidades financieras y asegurar su resolución ordenada en caso de quiebra. Por otra parte, se abre el debate sobre la creación de un Fondo de Garantía de Depósitos Europeo aunque sigue siendo un tema bastante polémico.

La fuerte intensidad regulatoria presiona la rentabilidad de las entidades financieras. Conjuntamente con el proceso de construcción de la Unión Bancaria, el refuerzo del Mercado Único Europeo y la creación de la Unión de los Mercados de Capitales, podría ocasionar un proceso de concentración bancaria, tanto a nivel nacional como a nivel europeo.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

1.5.2. 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.

Vinculación de retos 2017 con líneas estratégicas, materialidad, riesgos y capitales

	Retos 2017	Fecha prevista	Vinculación con línea estratégica
Estructurales	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de nuevos requerimientos de reguladores externos 	2017	1 Primar el Buen Gobierno y la gestión ética a través de un eficaz marco de control
	<ul style="list-style-type: none"> Impulso de operaciones que potencien el desarrollo del negocio 	2017-2018	6 Aprovechar las oportunidades de la diversificación y especialización
	<ul style="list-style-type: none"> Avances en la transformación digital 	2017-2019	5 Avanzar en la eficiencia operativa a través de la digitalización
	<ul style="list-style-type: none"> Integración de buenas prácticas y nuevos requerimientos en materia de Responsabilidad Corporativa 	2017-2020	1 Primar el Buen Gobierno y la gestión ética a través de un eficaz marco de control 7 Asegurar el desarrollo responsable de la actividad 9 Fomentar la creación de valor compartido 10 Promover el comportamiento ecoeficiente
Económicos	<ul style="list-style-type: none"> Orientación a un balance saneado: <ul style="list-style-type: none"> Fortaleza en capital Control de la morosidad y solidez de sus coberturas Estabilidad en liquidez 	2017	2 Potenciar la fortaleza financiera
	<ul style="list-style-type: none"> Mantener una gestión integral del cliente, desde la especialización y la adaptación a cada segmento: empresas y particulares 	2017	3 Ser un banco de clientes 4 Seguir siendo el banco de referencia para PYMEs y autónomos
	<ul style="list-style-type: none"> Potenciación de productos con especial beneficio social y ambiental 	2017-2018	7 Asegurar el desarrollo responsable de la actividad
	<ul style="list-style-type: none"> Progreso en la gestión de la cadena de suministro 	2017-2020	9 Fomentar la creación de valor compartido
Sociales	<ul style="list-style-type: none"> Despliegue del nuevo Modelo de Evaluación del Desempeño y reformulación de los planes de desarrollo individuales 	2017	8 Desarrollar y gestionar el capital humano
	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de un programa de actuación para impulsar el talento femenino 	2017-2018	
	<ul style="list-style-type: none"> Impulso del emprendimiento y la inclusión laboral de colectivos con bajo nivel de bancarización 	2017-2018	7 Asegurar el desarrollo responsable de la actividad 9 Fomentar la creación de valor compartido
	<ul style="list-style-type: none"> Promoción de la formación y la educación financiera de colectivos en riesgo de exclusión 	2017-2018	
<ul style="list-style-type: none"> Avance en la medición del impacto económico, social y ambiental de los proyectos de RC 	2017-2018	9 Fomentar la creación de valor compartido	
Medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> Implantación de las acciones de la segunda fase acciones fijadas en el Plan de Ecoeficiencia con el objetivo de reducir el impacto sobre el Cambio Climático 	2017-2020	10 Promover el comportamiento ecoeficiente
	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de un plan de actuación para impulsar el uso de multiconferencias que reduzcan los viajes de trabajo 	2017	
	<ul style="list-style-type: none"> Compensación de las emisiones directas derivadas de la actividad de Popular en España 	2017	

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

En este contexto, Banco Popular ha continuado reforzándose durante 2016 para afrontar 2017 con una posición de fortaleza.

Banco Popular ha evolucionado su modelo de negocio hacia un banco comercial especializado por negocios con foco en la rentabilidad, sustentado por el segmento de banca minorista centrado en el cliente y especializado en PYMES.

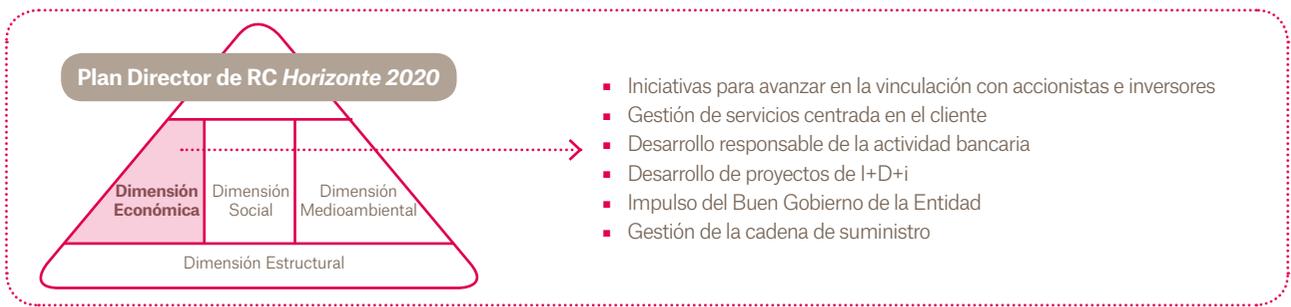
A continuación, se presentan los retos de futuro más relevantes que Banco Popular desarrollará de forma alineada con su estrategia, poniendo el foco en los aspectos materiales para la organización y llevando a cabo el principio de gestión del riesgo que es clave para la Entidad. Dichos retos, entendidos 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 	



2 Dimensión Económica

El desempeño económico del Grupo refleja 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.



2.1. Gestión diferencial de particulares y empresas

El cliente es el pilar central de la actividad del Grupo 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, Popular ha logrado obtener un mayor conocimiento de su base de clientes que le ha permitido desarrollar políticas comerciales más eficaces. Junto a la excelencia en el servicio, la cercanía y la eficiencia, permiten que particulares y empresas clientes mantengan su confianza en la Entidad.

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. Ambos colectivos, se dividen a su vez en varios sub-segmentos con el objetivo de facilitar los criterios de carterización y ofrecer el mejor producto y servicio a cada cliente.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Segmentación de clientes de Grupo Banco Popular – 2016



Para mantener la confianza de los clientes también es importante garantizar su seguridad y gestionar de manera eficiente y responsable todo el ciclo de vida de los productos y servicios ofertados. Así, desde su concepción 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 2016.

Además, Popular asume el compromiso de facilitar información transparente y veraz de las características y condiciones de sus productos y servicios. La publicidad de Popular 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 2016 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.

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



2.1.1. Apoyo a las empresas

La banca de empresas es uno de los núcleos principales del negocio de Popular. Dentro de este colectivo se incluyen grandes empresas, PYMEs, autónomos, comercios y empresas no mercantiles, siendo los segmentos de PYMEs, autónomos y comercios el de mayor peso en los resultados del Banco.



Aun teniendo en cuenta el proceso de despalancamiento que continua viviendo el sector, Popular ha mantenido su compromiso de estar al lado de las PYMEs intensificando su esfuerzo comercial, además de dedicar todos los recursos disponibles a su alcance.

Clientes empresas

546.303

Nueva financiación y renovaciones

17.969

millones de euros



Clientes PYMEs y autónomos

887.361

Nueva financiación y renovaciones

14.160

millones de euros

Modelo de gestión de PYMEs y autónomos

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

- **Estrategia de especialización, proximidad y conocimiento** basada en los clientes actuales y potenciales y gestionada por una Red comercial con elevada autonomía, que canaliza la operativa y proporciona una oferta completa para satisfacer sus necesidades financieras.
- **Relación con clientes sustentada en una sistemática comercial y en una gestión diferencial** que permite mantener una visión integral del cliente.
- **Gestión de productos orientada al cliente que cubre sus necesidades financieras** con el fin de maximizar su satisfacción y rentabilidad global.
- **Gestión de riesgos conservadora, rápida y precisa**, gracias a la especialización de los equipos comerciales y al ágil sistema de atribuciones diseñado para la Red comercial y Servicios Centrales.
- **Gestión de la operativa centralizada y eficiente para dar respuesta rápida y específica** a las cuestiones que plantean las PYMEs y los autónomos.
- **Equipo de gestores de PYMEs especializado** a través de unos planes de carrera y formación que se han constituido como una herramienta clave en la gestión del talento dentro de la Entidad.

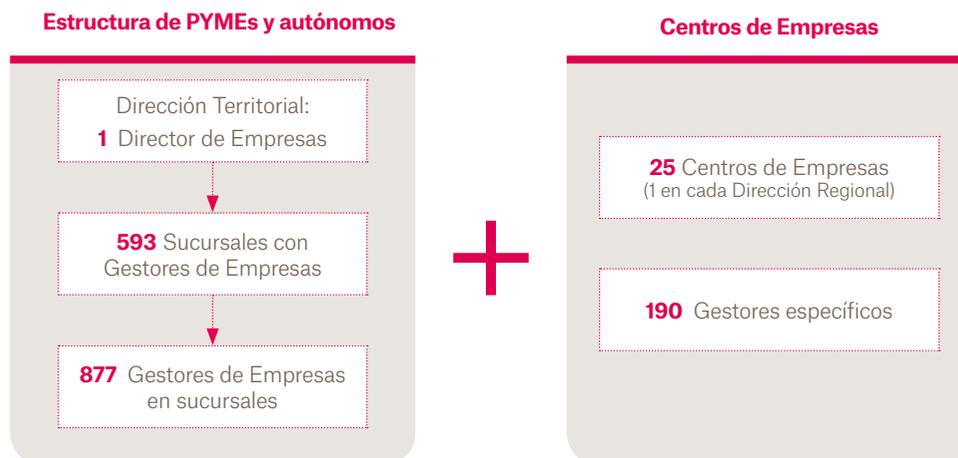
Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Una estructura organizativa al servicio de las PYMEs y autónomos

Popular ha creado una estructura organizativa diferenciadora para dar el mejor servicio a los segmentos de PYMEs y autónomos con el objetivo de convertirse en la entidad financiera de referencia para este sector. En esta estructura, destaca el modelo de atención personalizada que se traslada al cliente a través de los Gestores de Empresas que trabajan en las sucursales.

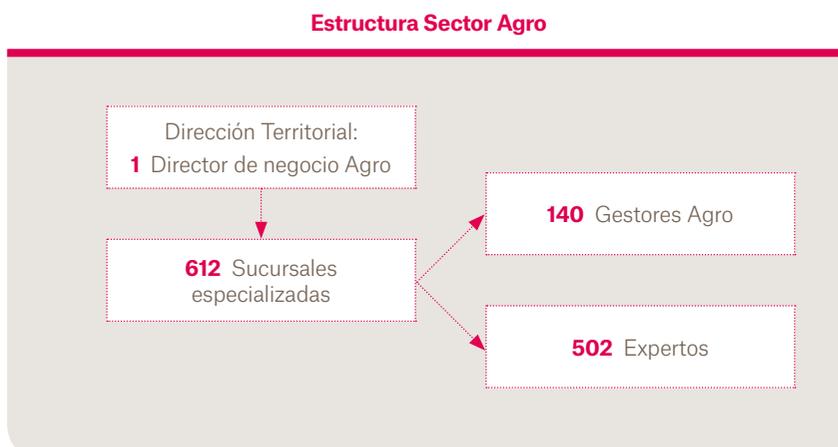
Esta estructura coexiste con un entramado de Centros de Empresa que cuentan con una elevada especialización y están dedicados a facilitar el acceso de nuevas empresas al Grupo.

Estructura organizativa de PYMEs y autónomos



Cobra especial relevancia el apoyo que Popular ha prestado a los sectores agropecuario y agroalimentario ya que, la Entidad, tiene muy presente su papel como impulsor del crédito hacia una economía real que favorezca el desarrollo socio-económico de las zonas rurales. El sector agroalimentario es, además, un pilar fundamental en la actividad productiva española al ser el segundo sector por importancia a nivel nacional, actuando en muchas zonas como catalizador de la economía regional.

Estructura organizativa de los sectores agroalimentario y agropecuario



Cientes sector agropecuario y agroalimentario

+99.600

Volumen de negocio

+8.360

millones de euros

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Cercanía con el mundo empresarial: espacios, reconocimientos y acuerdos para PYMEs



Conscientes de la necesidad de apoyar al entorno empresarial, en 2016 se han seguido desarrollando varias iniciativas que han impulsado a la gestión de las empresas clientes y no clientes del Grupo:

- **Foro PYMEs.** Foro empresarial que se celebra en distintas ciudades de España y cuyo objetivo es fomentar el intercambio de ideas y el debate. Además, se aporta un valor añadido a las empresas a través de las intervenciones de expertos en temas de gestión o economía y de la participación de empresarios regionales de reconocido prestigio. En 2016, Popular ha celebrado 23 foros a los que asistieron más de 5.550 empresarios.
- **basepyme.** Se trata de un portal web 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.

Más información sobre [basepyme](#)

Por otro lado, durante 2016, Banco Popular y Banco Pastor han mantenido 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, Banco Popular ha organizado la segunda edición de los Premios Somos Empresa, cuya finalidad es reconocer la capacidad de los emprendedores españoles, crear valor y generar empleo. Los premios 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.

Categorías premiadas en la segunda edición de los Premios Somos Empresa - 2016

- Somos Inspiradores
- Somos Internacionales
- Somos Conciliadores
- Somos Sostenibles
- Somos Innovadores
- Somos Futuro
- PYME 2016

- **Premios Mi Negocio.** Banco Pastor ha promovido, con el apoyo de La Voz de Galicia, la segunda 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.

Categorías premiadas en la segunda edición de los Premios Mi Negocio - 2016

- PYME Joven
- PYME con Historia en Galicia
- PYME Innovadora
- PYME Internacionalización
- PYME Gallega

Por último, Popular ha continuado suscribiendo nuevos acuerdos de colaboración con distintos sectores empresariales, asociaciones, organizaciones y cooperativas de la geografía española. En 2016 se han firmado 52 nuevos acuerdos de colaboración y al cierre del año, el Banco mantenía suscritos más de 95 acuerdos con estas entidades de los que se han beneficiado casi 100.000 clientes activos y que han impulsado el negocio de este sector con más de 8.600 millones de euros, 100 millones más que en 2015.

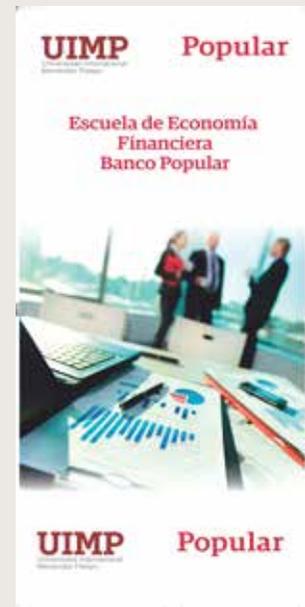
También se han mantenido o suscrito nuevas líneas de financiación mediante la firma de convenios con distintos organismos nacionales e internacionales como el FEI o el BEI. Estos acuerdos han permitido impulsar el negocio de autónomos y empresas, así como la internacionalización de estas últimas.

Escuela de Economía Financiera Banco Popular

Popular y la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) organizaron en septiembre de 2016 un curso orientado a fomentar la innovación y transformación de las PYMEs españolas, que fue impartido por profesores del Departamento de Dirección Financiera del IESE.

El curso estaba dirigido a académicos y estudiantes, así como directivos y personal cualificado de pequeñas y medianas empresas. Contó con la participación de distintos expertos que debatieron sobre la gestión, el crecimiento y la internacionalización de las empresas españolas, su transformación tecnológica, la gestión de los recursos humanos, financiación y fiscalidad. También se analizaron distintos casos de éxito del sector.

Dentro de las actividades del curso, se celebró un Foro PYME en el que representantes del tejido empresarial y destacados ponentes analizaron la realidad y retos de este colectivo.



2.1.2. Servicio a los particulares, familias y colectivos

La política de gestión desarrollada para estos segmentos se ha enfocado a satisfacer las necesidades de cada cliente en función de la situación financiera en la que se encuentre.

En ese sentido, Popular se ha consolidado como uno de los principales canalizadores del ahorro de los particulares a través del modelo comercial que desarrolló en 2015 denominado Tenemos un Plan. Este modelo, basado en el conocimiento que Popular tiene sobre las características y necesidades financieras de sus clientes particulares, le ha servido para crear distintos segmentos y ofertas comerciales específicas que conllevan una serie de servicios financieros y extra-financieros.

Tenemos un Plan ha sido creado para aumentar la captación y vinculación de los clientes gracias a la elaboración de una acción comercial personalizada, automatizada y transparente, cuyo objetivo es el fomento del ahorro entre particulares, familias y colectivos.

Finalmente, respecto a las operaciones financieras que Popular 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.



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Modelo de gestión de Particulares

Popular también cuenta con un modelo de gestión de Particulares a través del cual canaliza los servicios y productos más adecuados para cada cliente. Este modelo se sustenta en los siguientes pilares:

- **Conocimiento del cliente** basado en la cercanía, el trato directo y apoyado en los algoritmos comerciales que permiten ofrecerle una oferta individual que satisfaga sus necesidades financieras dependiendo de su ciclo de vida como cliente.
- **Compromiso de atención personalizada**, vía gestor personal, dirigido a aquellos clientes que requieren una atención específica en función de su situación bancaria.
- **Adecuación del producto y servicio en función del perfil financiero de cada cliente** para cubrir sus necesidades económicas con el fin de maximizar su satisfacción y rentabilidad global.
- **Transparencia en la información sobre las características de los productos y servicios que ofrece**, cumpliendo la normativa existente y asesorando desde la claridad y el rigor a cada cliente.

2.2. Atención al cliente

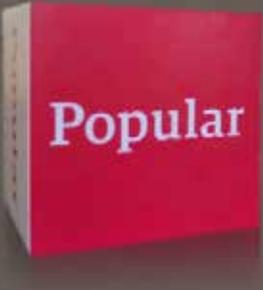
La principal vía de interacción con los clientes se produce en la Red de sucursales, donde el diálogo y la cercanía son aspectos fundamentales para establecer una relación eficiente, duradera y personalizada. Así mismo, el Grupo pone a disposición de los clientes los servicios de Banca Multicanal donde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

2.2.1. Red comercial

La Red comercial es uno de los pilares en los que Popular basa el servicio que ofrece a sus clientes. Su alto grado de especialización y conocimiento tanto del negocio como del entorno, son fundamentales para satisfacer las necesidades financieras de empresas y particulares.

En 2016, Popular ha iniciado un proceso de reordenación y optimización de su Red comercial con el objetivo de mejorar la rentabilidad y eficiencia de la misma, que ha supuesto la reducción del número de sucursales. La nueva configuración de la Red permitirá una gestión aún más personalizada y directa que la actual ya que se reducirán ostensiblemente los trámites administrativos que se producen en las sucursales.

Una vez finalizada la primera fase de este proceso, el número de Direcciones Territoriales en España se ha reducido a 6, frente a las 8 anteriores, de las que dependen 25 Direcciones Regionales, anteriormente 36. Por tanto, de cada Dirección Territorial dependerá una media de 4 Direcciones Regionales que a su vez tienen como principal objetivo dar respaldo a las sucursales que operan bajo su ámbito.



Reordenación y optimización de la Red comercial

1.739
sucursales

1.604 en España

135 en el extranjero

14 Oficinas de representación y
3 despachos de colaboración
en **17** países

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Eliminación de barreras financieras: bancarización



El Grupo entiende la bancarización como parte de su contribución a la inserción socioeconómica de personas con dificultad de acceso al sistema financiero. Por este motivo, trata de dar servicio a estos colectivos manteniendo su presencia en áreas menos pobladas y creando servicios y productos a la medida de este perfil de clientes.

▪ Sucursales en zonas con baja densidad de población

El número de oficinas de Popular ubicadas en zonas de baja densidad de población asciende a 476, lo que supone un 30,3% de las sucursales en España. 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 – 2016

Población	Número de sucursales	Porcentaje respecto al total de sucursales en España ⁽¹⁾
Entre 10.000 y 5.000 habitantes	220	14,0%
Menos de 5.000 habitantes	256	16,3%
TOTAL	476	30,3%

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

▪ Productos y servicios para el colectivo de extranjeros

Así mismo, la Entidad cuenta con una dilatada experiencia en la atención de las necesidades del colectivo de extranjeros. Muestra de ello son algunas de las iniciativas que se detallan a continuación:

Programa Trabex	Remesas Trabex	Pago de pensiones
Servicio 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.	Servicio que permite el envío de remesas al país de origen del cliente y que cuenta con condiciones preferentes si el usuario abre cuenta corriente en uno de los bancos con los que el Grupo tiene suscrito acuerdo de colaboración.	Distintas entidades extranjeras han confiado a Popular la gestión del pago de pensiones anuales a favor de beneficiarios residentes en España, Portugal y diversos países de Sudamérica.
Clientes extranjeros	52%	1,4
834.187	de los clientes extranjeros utilizan el servicio	millones de pensiones pagadas
Volumen de negocio	Volumen de remesas Trabex	Importe de pensiones pagadas
+5.000	11,7	801
millones de euros	millones de euros	millones de euros

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. Con este objetivo, 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.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

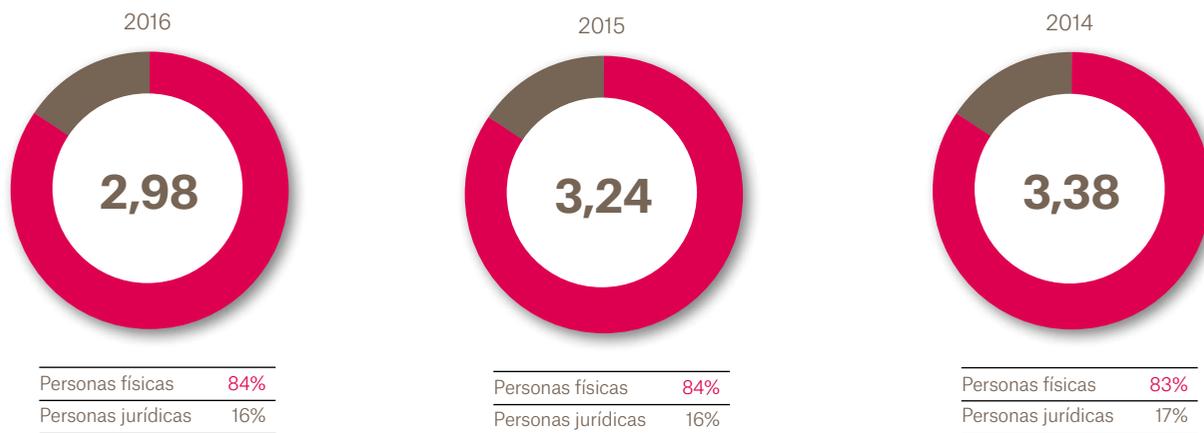
Por otro lado, la totalidad de sucursales de Totalbank cumplen los requisitos del *American with Disabilities Act (ADA)* y, por lo tanto, el 100% de sus oficinas son accesibles. De este modo, la Entidad asegura que todos los clientes puedan tener acceso a los servicios que presta a través de su Red de oficinas, su web transaccional o desde cualquier dispositivo móvil en cualquier lugar. Algunas de las medidas más significativas desplegadas por Totalbank al respecto son:

- Cajeros automáticos con instrucciones en *Braille* y de voz para personas con discapacidades visuales o auditivas.
- Servicio de banca telefónica especializado en recibir llamadas a través de sistemas específicos para personas con discapacidad auditiva. También se da respuesta a otros clientes que lo deseen utilizando dichos sistemas.
- Servicio de lectura para clientes invidentes, con dificultades de visión o auditivas. Totalbank dispone de un servicio de lectura para clientes que tengan cualquiera de las tres discapacidades descritas, siempre que soliciten cita previa. El servicio puede ser ofrecido en la sucursal o telefónicamente.

2.2.2. Banca Multicanal

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, 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) – 2014/2016



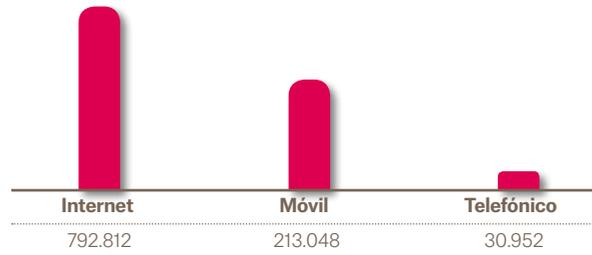
Canales Digitales

Durante 2016, 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.

El número total de clientes activos de Banca Multicanal ha ascendido en 2016 a 877.043. A continuación se muestra la distribución de los clientes activos en cada canal, si bien hay que tener en cuenta que un mismo cliente puede ser activo en más de un canal bajo el mismo contrato.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Distribución de clientes activos de Banca Multicanal por canales - 2016



Además, Popular entiende que el comportamiento y las necesidades de sus clientes con un perfil más tecnológico son fundamentales para diseñar entornos digitales que respondan eficazmente a este colectivo, cada vez más exigente y en continua evolución. En este sentido, se han realizado diferentes acciones destinadas a crear y mejorar distintos desarrollos técnicos:

▪ Experiencia de usuario

Se han elaborado diversas encuestas e investigaciones con usuarios con el objeto de conocer cómo acceden y usan los canales digitales, así como para detectar los puntos de mejora más importantes. La información resultante ha sido clave para diseñar y adaptar los servicios a las necesidades de los clientes.

En esta línea se han desarrollado tests con usuarios para identificar qué limitaciones existen en las principales operaciones de la Banca por Internet y Banca por Móvil, así como verificar el contenido de los principales elementos de navegación. El resultado es un servicio en constante evolución, cada vez más adaptado y fácil de manejar.

Así mismo, con el apoyo de una consultora experta, se han realizado varias encuestas telefónicas para profundizar con los clientes en las necesidades propias de su vida diaria o actividad profesional que no están cubiertas.

▪ Nueva herramienta de analítica web

Con el objetivo de conocer y analizar la navegación y el comportamiento de los usuarios, en 2016 se ha desplegado la nueva herramienta analítica en la zona privada de la web con el fin de detectar e incorporar mejoras continuas que permitan vincular a los clientes, incrementar la ratio de actividad activos y las ventas en el canal.

▪ Accesibilidad

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 supongan una experiencia de usuario correcta, eliminando las barreras funcionales mediante diseños sencillos y eficaces. En ese sentido, Popular cumple con el nivel "Doble-A Technosite + Euracert WCAG 2.0".



Por otro lado, en Banco Popular Portugal se siguen las directrices de accesibilidad marcadas por el *Site Accessibility Initiative (WAI)* del *World Wide Site Consortium (W3C)*, de acuerdo con el certificado expedido por Technosite, empresa líder en la accesibilidad perteneciente a la Fundación ONCE.

▪ Atención telefónica y redes sociales

Se han creado diferentes grupos de soporte telefónico para dar cobertura a los clientes durante los principales hitos tecnológicos, normativos y corporativos. En el ámbito de las redes sociales se han realizado dos pilotos de nuevas plataformas de atención: un chat dentro de la sección "Centro de Ayuda" del blog corporativo y un *whatsapp*. Ambos canales han tenido muy buena acogida. Cabe destacar la labor realizada en el canal de *YouTube*, con una media de 2.700 visitas al mes. Los videos aquí publicados, tienen el objetivo de ayudar a los clientes con dudas e incidencias que les puedan surgir y explicarles cómo proceder en cada caso.

Apuesta por la innovación tecnológica del servicio

Desde el año 2011 Popular ha destinado casi 750 millones de euros a la innovación de su tejido tecnológico con el objetivo de adaptarse a las necesidades de los clientes y mejorar la productividad comercial de sus servicios.



El proyecto de movilidad que el Banco inició en 2015, se ha consolidado en 2016 con el lanzamiento de nuevas aplicaciones móviles que han surgido de la propia demanda de clientes con perfiles más técnicos y que, a través de una estructura digital más moderna y flexible, ha permitido agilizar la distribución de productos por diferentes canales.

Banca por Internet: más funcionalidades y operaciones

A lo largo de 2016 se han introducido sensibles avances en el entorno de la web transaccional con el objetivo de mejorar la operativa financiera de los clientes. Las más destacadas son las siguientes:

- Aplicación de nuevos estilos, rediseño de elementos que facilitan la navegación y mejora del acceso a la correspondencia virtual.
- Reingeniería de los procesos habituales como transferencias y pago de impuestos, así como avances en la aplicación de ampliación de la información de los movimientos de las cuentas a la vista.
- Activación de la nueva funcionalidad denominada *click to call* que mejora la eficiencia del proceso de alta de cliente a distancia y refuerza los procesos de encuestas de satisfacción *on-line*.

Banca Móvil: mejoras en la App para dispositivos móviles

Durante 2016 Popular ha implementado una nueva App de Banca Móvil que aborda mejoras sustanciales en la operativa y experiencia de usuario. La nueva App ha sido diseñada para funcionar en diferentes dispositivos móviles que cuenten con sistemas operativos Android e iOS. Está disponible para Banco Popular, Oficina Directa y Banco Pastor y tiene las siguientes funcionalidades:

- Consulta rápida de saldo que permite al cliente ver el estado de una cuenta simplemente con abrir la App. Esta funcionalidad es única en el mercado.
- Acceso por huella dactilar para un uso rápido y seguro de la Banca Móvil a través de iOS.
- Personalización de la posición integral del cliente en función de si es persona física o jurídica.
- Nueva interfaz, sencilla e intuitiva, diseñada para simplificar la visualización y la operativa.
- Mejoras en la simulación y contratación de productos y en la usabilidad de las transferencias y gestión de recibos.

Desde el lanzamiento de la App, se han realizado más de 290.000 descargas y se ha logrado una mejora significativa en la valoración de la misma en los diferentes servicios de descarga.

Captación de clientes a distancia

Se ha perfeccionado el servicio que ofrece la posibilidad de hacerse cliente a distancia, de manera sencilla y cómoda, a través de la web. El solicitante únicamente tiene que completar un formulario de solicitud con los datos básicos necesarios para que la Entidad pueda poner en marcha la petición. Al momento el solicitante recibe en su correo electrónico la documentación que debe firmar sin necesidad de desplazarse a ninguna sucursal de la Entidad.

Bizum: nuevo servicio de pago en el que ha participado Popular

Como parte de la estrategia de Popular encaminada a profundizar en su transformación digital, durante 2016 ha participado en el proyecto Bizum, plataforma de pago en la que ha colaborado junto con casi 30 entidades financieras nacionales. En la primera fase de lanzamiento, este servicio vincula la cuenta del cliente a su número de teléfono móvil, permitiéndole realizar pagos a otro particular de manera intuitiva y segura. En futuras versiones, este canal también permitirá el pago en tiendas físicas y en comercios electrónicos.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

2.2.3. Calidad y Satisfacción

El modelo de negocio del Grupo está orientado a obtener la máxima calidad del servicio así como 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.

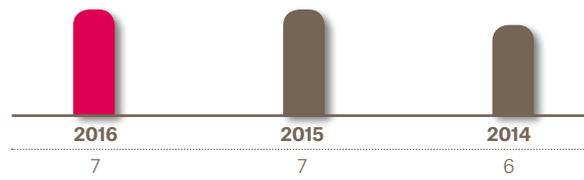
Modelo de Calidad Comercial

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 2016, se ha mantenido el Plan de Mediciones que contempla dos líneas de investigación dirigidas a la consecución de dos objetivos principales:

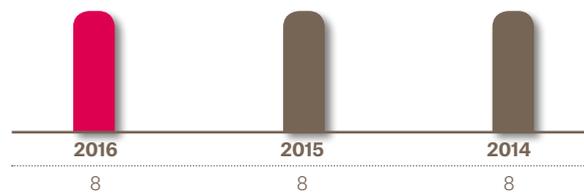
- Medir el servicio que el Banco presta en sus oficinas.** Para esta acción se ha contado con la colaboración de un auditor externo que ha realizado una visita semestral a cada una de las sucursales bajo el modelo de *Mystery Shopping*, obteniendo el Índice Medio de Calidad Objetiva (IMCO) cuya nota media se sitúa en 7 puntos.

Evolución del Índice Medio de Calidad Objetiva (IMCO) - 2014/2016



- 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 se mantiene en 8 puntos.

Evolución de la Satisfacción Global - 2014/2016



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

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

Banca Telefónica

El servicio prestado por este canal permite, a través del desarrollo de encuestas telefónicas, monitorizar la calidad de la atención prestada e identificar los puntos de mejora para incrementar la calidad del servicio, la disponibilidad y el rendimiento.

Resultados de las encuestas telefónicas de calidad – 2016 ⁽¹⁾

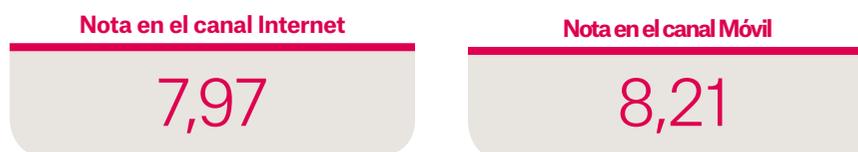


⁽¹⁾ Las puntuaciones del Índice global de calidad de servicio y del Índice global de satisfacción corresponden al promedio de las notas de las plataformas telefónicas de Madrid y A Coruña Escala del 1 al 10, siendo 1 la menor nota de valoración y 10 la mayor.

Banca por Internet y Móvil

El compromiso con la calidad del servicio ofrecido sigue siendo una prioridad, situando un año más a 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. En ambos canales también se han realizado sendas encuestas de calidad.

Resultados de las encuestas de calidad realizadas en los canales Internet y Móvil – 2016 ⁽²⁾



⁽²⁾ Escala del 1 al 10, siendo 1 la menor nota de valoración y 10 la mayor.

Redes Sociales

Durante 2016, se ha continuado con las encuestas de calidad para analizar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos a través del canal de atención al cliente de twitter@PopularResponde.

Resultados de las encuestas de calidad realizadas a través del canal twitter@PopularResponde - 2016 ⁽³⁾



⁽³⁾ Escala del 1 al 5, siendo 1 la menor nota de valoración y 5 la mayor.

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 2016, el Servicio de Atención al Cliente ha dado respuesta a un total de 14.208 reclamaciones, quejas y consultas. Ninguna de ellas ha estado relacionada con la vulneración de los Derechos Humanos. Por otro lado, se ha priorizado la resolución de todas aquellas que han tenido un mayor componente social, especialmente las relacionadas con cláusulas suelo, daciones en pago, protección de datos, participaciones preferentes, el Código de Buenas Prácticas, bonos y obligaciones.



Plazo medio de las resoluciones de quejas, consultas y reclamaciones

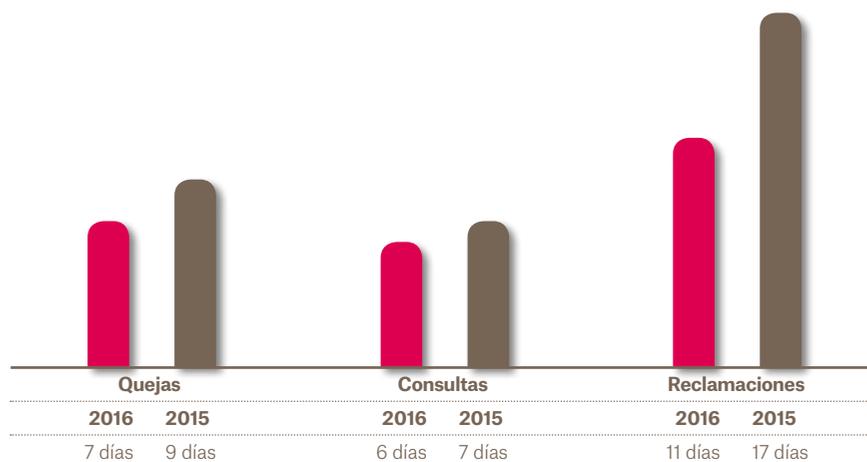
8 días

Incidencias resueltas por el Servicio de Atención al Cliente - 2014/2016

	2016	2015	2014
Reclamaciones	12.879	10.395	18.045
Quejas	331	387	1.110
Consultas	998	682	962
TOTAL	14.208	11.464	20.117

Cabe destacar la mejora en el tiempo de respuesta que el Servicio de Atención al Cliente ha dado a las distintas quejas, consultas y reclamaciones con respecto al ejercicio pasado.

Plazo medio de las resoluciones de quejas, consultas y reclamaciones - 2015/2016



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

2.2.4. 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. 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.

Adicionalmente, como complemento a esta Política y con el propósito de regular la utilización de los recursos tecnológicos que el Grupo pone a disposición de sus empleados para el desarrollo de su actividad profesional, se ha incorporado a esta normativa una Política Específica para el Uso de las Nuevas Tecnologías y Recursos Informáticos.

Durante 2016, 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 80.000 euros.

2.2.5. 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 Grupo lleva a cabo una labor de detección y revisión de las incidencias encontradas en las operaciones cursadas a través de Internet con el fin de evitar procedimientos fraudulentos. Para reducir su incidencia y reforzar las medidas disponibles, existe un equipo específico cuyo cometido principal es la identificación, 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 de Popular, en colaboración con otras entidades del sector, en comisiones y grupos de trabajo de prevención del fraude como son el Centro de Observación del Delito Económico o la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF), entre otros.



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

2.2.6. Plan de Continuidad del Negocio

Este Plan establece una serie de procedimientos, infraestructuras y programas de coordinación entre las diferentes áreas implicadas en torno a tres conceptos básicos: resistencia, flexibilidad y adaptación ante eventos de gravedad extrema. El objetivo del Plan de Continuidad del Negocio 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

Niveles organizativos que dan respuesta a posibles incidentes



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.

2.3. Desarrollo responsable de la actividad

El Grupo mantiene el compromiso de armonizar su éxito empresarial con el desarrollo de 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.

2.3.1. Financiación Socialmente Responsable



Popular cuenta con una gama de productos destinados a financiar iniciativas y proyectos que tengan un claro componente social o ambiental y estén dirigidos tanto a clientes particulares y emprendedores como a grandes empresas y corporaciones.



Principios de Ecuador

22
proyectos desde 2008

3
proyectos en 2016

■ Principios de Ecuador

En 2013, 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 total de diez 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 potenciales que afecten al Cambio Climático y al ámbito social.

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

Si bien Popular ha ratificado su compromiso con Principios de Ecuador en 2013, desde 2008 ha formalizado un total de 22 proyectos que contemplan Principios de Ecuador. En 2016, ha suscrito tres operaciones conforme a Principios de Ecuador, lo que supone el 30% de los *Project Finance* formalizados en el ejercicio por el área de Banca de Inversión y con el objetivo de ampliar su compromiso, ha extendido la aplicación de estos principios a otras operaciones de financiación de mayor importe.

Categorización de *Project Finance* conformes a Principios de Ecuador - 2008/2016

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	15	Infraestructuras	9	Europa	7	9	9
				América del Norte	2		
		Energía	5	Europa	4	5	5
				América del Norte	1		
C	6	Otros	1	Europa	1	1	1
		Infraestructuras	3	Europa	6	6	6
Energía	3						

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Categorización de *Project Finance* conformes a Principios de Ecuador – 2016

Project Finance								
Categoría	Nº de operaciones	Sector	Nº de operaciones	Región	Nº de operaciones	Designación de País		Evaluación independiente
						Designado	No Designado	
A	-	-	-	-	-	-	-	-
B	2	Energía	2	Europa	2	2	-	2
C	1	Energía	1	Europa	1	1	-	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 áreas cuya actividad tiene relación directa con las directrices marcadas en Principios de Ecuador.

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

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.

Esta cartera, que proviene del 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).

Los destinatarios de la financiación son 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 cuentan 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.

Por otra parte, Popular mantiene su confianza en la gestión de emprendedores, PYMEs y autónomos tradicionales a través de la concesión de microcréditos. Durante 2016, ha otorgado 8.020 microcréditos con un límite de hasta 25.000 euros para comercios y autónomos y 11.548 de hasta 40.000 euros para PYMEs. El importe de estas operaciones, de las que se beneficiaron 16.138 clientes, ascendió a 250 millones de euros.



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Préstamos ICO

892.954.447€

Porcentaje sobre el total del área:

0,856%

■ **Préstamos ICO**

Popular ha sido una de las tres entidades que más préstamos ICO ha concedido en 2016 con un total de 17.758 operaciones de las que se han beneficiado más de 8.973 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 - 2016

Convenios	Nº de operaciones	Importe
ICO - Empresas y Emprendedores	9.636	437.279.621
ICO - Exportadores	8.024	154.375.291
ICO - Entidades locales	97	301.212.535
ICO- Crédito comercial	1	87.000

Fomento de la Economía Circular y proyectos que mitigan el Cambio Climático

Popular ha apoyado el desarrollo de propuestas que favorecen la Economía Circular a través de la financiación de proyectos que promueven el reciclaje de residuos. También ha concedido créditos destinados a la renovación de flotas de vehículos contaminantes y a desarrollar la construcción y explotación de diferentes infraestructuras de energías renovables. Estas líneas de financiación, destinadas a mitigar la emisión de gases de efecto invernadero, están alineadas con el compromiso de Popular de frenar el desarrollo del Cambio Climático.



Proyectos con componente medioambiental financiados por el Grupo

Popular ha financiado, en varios países del mundo, proyectos cuyos objetivos son la generación de energía proveniente de fuentes renovables o la gestión y el reciclaje de residuos orgánicos e inorgánicos.

Proyectos medioambientales

778.339.488€

Porcentaje sobre el total del área:

0,746%

Proyectos financiados con componente medioambiental (miles de euros) - 2001/2016

Tipología del proyecto	Número	Importe financiado	Porcentaje
Energía Solar	13	308.319	39,6%
Energía Eólica	17	223.895	28,8%
Energía Fotovoltaica	15	193.537	24,9%
Biomasa	3	28.551	3,7%
Reciclaje	2	1.219	0,2%
Residuos	1	22.816	2,93%
TOTAL	51	778.339	100%

Línea de financiación para la renovación de flotas de vehículos híbridos y eléctricos

Popular y el Banco Europeo de Inversiones (BEI), han firmado un acuerdo en 2016 para financiar con 200 millones de euros la renovación de las flotas de vehículos de PYMEs y empresas de mediana capitalización. El objetivo es que ambos colectivos cuenten con automóviles más respetuosos con el medio ambiente, principalmente híbridos y eléctricos.

Esta operación se ha llevado a cabo dentro del marco de los Planes de Impulso al Medio Ambiente diseñados desde el Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y suponen una herramienta para el fomento de un conjunto de medidas concretas que contribuyan a la mejora de las condiciones medioambientales. Además, conllevan un efecto positivo sobre el desarrollo económico y el fomento del empleo.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

Medios de Pago



El Grupo ha comercializado en 2016 una gama de tarjetas Visa Affinity y ha destinado un porcentaje del consumo efectuado con las mismas a distintas organizaciones del tercer sector. Las tarjetas comercializadas son: Visa Domund, Visa Alcer, Visa Aldeas Infantiles y Visa Misiones Salesianas.



Programa de Créditos a la Excelencia Académica



Esta línea de crédito forma parte de un programa que Popular apoya a través de Fundación Hispánica y que tiene como objetivo facilitar el acceso a la universidad a estudiantes que han sido calificados 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.



Este proyecto se desarrolla junto con varias universidades españolas y extranjeras. Durante el curso académico 2015/2016 el programa ha contado con un total de 992 beneficiarios a los que se han bonificado sus créditos por un importe de 3.424.228€.

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 2016, 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.





2.3.2. Inversión Socialmente Responsable

Durante el año 2016, el Grupo ha gestionado diferentes productos de inversión que consideran, dentro de sus carteras, criterios ambientales, sociales y de buen gobierno.

EUROVALOR COMPROMISO

6.150.324€

Porcentaje sobre el total del área:

0,056%

▪ **ISR, EUROVALOR COMPROMISO.** La cartera de este fondo de inversión 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 relacionados con el impacto en Cambio Climático, valorando políticas energéticas, de agua, forestales, de biodiversidad y cumplimiento de protocolos medioambientales, 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.

GAWA

3.800.000€

Porcentaje sobre el total del área:

0,035%

▪ **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%). Sus objetivos son la obtención de retorno financiero para los inversores y la inclusión financiera de los colectivos más desfavorecidos.



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

- **InC INCLUSION GLOBAL FUND SCA SICAR.** Se trata de un fondo de inversión de impacto social centrado en la Inclusión Global, que invierte en instituciones de microfinanzas y similares en África Subsahariana, Latinoamérica y Asia a través de inversiones en deuda (60% del valor) y en capital (40%). Está dirigido a inversores institucionales, privados, fundaciones e instituciones religiosas. Además, el gestor del fondo liga su participación en beneficios al desempeño social conseguido por la cartera de inversiones. Este fondo también es considerado, según terminología ISR, como “inversión de impacto”.
- **PBP BIOGEN, FI.** Es un fondo de inversión gestionado por Popular Gestión Privada que invierte el 50% en valores de farmaindustria, un 25% en cuidado de la salud y el 25% restante en biotecnología. Este fondo tiene carácter solidario y cede parte de su comisión a la Fundación para la Investigación Médica Aplicada (FIMA) para el desarrollo de sus proyectos de investigación. FIMA colabora con Popular Gestión Privada en la selección de valores, sobre todo en el campo de la biotecnología.
- **FONEMPORIUM.** Es un fondo mixto de inversión 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.

INCLUSION GLOBAL FUND

12.300.000€

Porcentaje sobre el total del área:

0,112%

PBP BIOGEN

5.744.748€

Porcentaje sobre el total del área:

0,052%

FONEMPORIUM

12.314.523€

Porcentaje sobre el total del área:

0,112%



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Integración de criterios ASG en las actividades de inversión y financiación de Allianz

En 2016 Allianz Popular, gestora de los fondos de inversión que comercializa Popular, ha mantenido su Política de Inversión que cuenta con 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, sean 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.

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.** Popular suscribió en 2013 el Convenio para la Creación de un Fondo Social de Viviendas por el que cedió 336 inmuebles en una fase inicial que fueron adjudicados en su totalidad. Por ello, decidió ampliar esta cesión en 335 inmuebles más, que se han puesto a disposición de los solicitantes, alcanzando de este modo la cifra de 671 viviendas cedidas. 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. Al cierre de 2016, Popular ha adjudicado la totalidad de estas viviendas. No obstante, la Entidad, refrendando su compromiso con la sociedad, continúa atendiendo a las familias en situación de vulnerabilidad que se dirigen a él solicitando una vivienda.
- **Código de Buenas Prácticas para la reestructuración de deuda hipotecaria.** 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 341 contratos de alquiler social.

2.3.3. Centros Operativos Internacionales

Desde que en 2004 la Comisión Ejecutiva de Popular (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 finales de 2016, se cerró el último centro que mantenía participaciones preferentes.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01 Dimensión Estructural	02 Dimensión Económica	03 Dimensión Social	04 Dimensión Medioambiental	05 Anexos	

2.3.4. Fomento del emprendimiento y de la educación financiera

En 2016, 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 undécima 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 diez últimas ediciones han participado más de 8.500 alumnos de Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Superior y 750 profesores, repartidos en más de 2.500 equipos pertenecientes a casi 500 centros.
 - Colaboración con CECE (Confederación Española de Centros de Enseñanza) en la X 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.
 - Mantenimiento del convenio de cooperación. En 2016, 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. En 2016 Popular ha concedido líneas de crédito a los emprendedores por un total de 16.887.000 de euros.



**Líneas de crédito
destinadas a emprendedores**

16.887.000€

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

- 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 2016, se han desarrollado 7 jornadas de educación financiera en diversas entidades pertenecientes al tercer sector de las que se han beneficiado más de 93 alumnos.

Además, Popular ha vuelto a participar en el programa “Tus finanzas, tu futuro”, 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 la ESO. Esta participación se enmarca en las actividades desarrolladas por la *European Money Week 2016* y dentro del Plan Nacional de Educación Financiera.

“Tus finanzas, tu futuro” se ha desarrollado en 127 centros educativos de toda España y ha contado con la participación de más de 500 voluntarios pertenecientes a la mayoría de las entidades financieras adheridas a la AEB, incluido Popular. Mediante esta acción se ha conseguido formar a más de 7.200 jóvenes ayudándoles a ser financieramente más responsables.

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.

2.3.5. 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 las Naciones Unidas, se han llevado a cabo diferentes iniciativas que se identifican a lo largo del presente Informe. Así mismo en el Anexo 1. Acerca del Informe, se amplía información sobre la actuación del Grupo a favor de los ODS.

 Más información sobre [aplicación de los ODS](#)



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

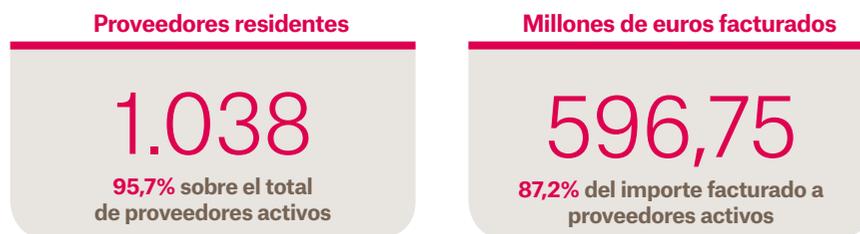
2.4. Gestión de la cadena de suministro

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.

2.4.1. Perfil de proveedores y volumen de compras

En 2016, el Grupo ha contratado productos y servicios a sus proveedores activos, aquellos que prestan servicios y ofrecen productos relativos a aspectos claves del negocio y cuyos pagos se gestionan desde el área de Compras, por más de 680 millones de euros. Así mismo, el Banco realiza la mayor parte de su actividad en España, siendo el la mayoría de los proveedores residentes, es decir, con domicilio fiscal en España.

Información sobre proveedores activos residentes de Grupo Banco Popular – 2016



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 2016 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

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

2.4.2. 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, de buen gobierno, 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 2016 y que son los siguientes:

- Desarrollar el Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro
- Mantener el establecimiento del Protocolo de Homologación de Proveedores
- 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 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 Homologación

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 las Naciones Unidas al que la Entidad está adherida.

El sistema de homologación comprende una Ficha de Homologación, 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.

Popular ha solicitado la cumplimentación de la ficha al 100% de los nuevos proveedores, que en 2016 han sido 297. Actualmente, el 92% de la facturación del Grupo proviene de proveedores activos residentes homologados bajo criterios ASG.

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 Homologación o en el Código de Conducta.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro

Durante 2016, se ha continuado con la medición de la actividad de los proveedores a través del Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro. 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.

Estándares e indicadores evaluados en el Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro - 2016

Económicos	Buen Gobierno	Sociales	Ambientales
<ul style="list-style-type: none"> Actividad de la empresa Facturación de los últimos años Empleados Centro Especial de Empleo Datos económicos anuales Tipo de sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> Política de RC Código de Conducta de Empleados Política Anticorrupción y Antifraude Adhesión a Pacto Mundial Realización de auditorías Cumplimiento normativo y certificaciones en la materia 	<ul style="list-style-type: none"> Derechos Humanos y laborales Políticas antidiscriminación Planes de integración laboral de colectivos desfavorecidos Cumplimiento normativo y certificaciones en la materia 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Gestión Ambiental Productos / servicios sostenibles Programas de ahorro y cuantificación de materias primas, energía, agua residuos y emisiones Cumplimiento normativo y certificaciones en la materia

La evaluación de estos indicadores permite 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	Fase de Análisis	Fase de Supervisión
<ul style="list-style-type: none"> 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 son Mínimo, Moderado y Alto. Este último es el más crítico ya que identifica los impactos negativos significativos reales y potenciales en los que ha incurrido el proveedor atendiendo a criterios económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno. Si bien en 2016 no se ha identificado ningún proveedor de Riesgo Alto, la Entidad establece los procedimientos oportunos para mitigar los posibles impactos generados, entre ellos, el desarrollo de auditorías de seguimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Profundiza en los criterios de buen gobierno en los que se basan los proveedores calificados con Riesgo Moderado 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisa en base a los resultados de las fases anteriores, la gestión de los proveedores calificados con Riesgo Alto. A todos ellos se les realizará una supervisión específica, recurriendo en su caso a un tercero independiente que verificará, si los estándares evaluados e impactos negativos han sido corregidos, y determinará si el proveedor es o no apto para mantener su relación comercial con el Grupo.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Durante 2016, se ha desarrollado la Fase de Diagnóstico evaluándose a 494 proveedores que representan el 78,93% del volumen total de la facturación del Grupo. Los resultados de esta fase se muestran en el siguiente gráfico:

Número de proveedores con riesgo evaluado atendiendo a criterios económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno - 2016



El área de Compras de Totalbank ha desarrollado una metodología para evaluar los riesgos de los nuevos proveedores que contrata. En este procedimiento se solicita al proveedor documentación relativa al cumplimiento de determinados requisitos económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno que deben cumplir las exigencias regulatorias del país.

En cuanto a los procesos de contratación, éstos se realizan de manera estandarizada y clara para asegurar la igualdad de oportunidades entre los proveedores y garantizar la optimización de los productos y servicios contratados.

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.

En 2016 se ha desarrollado la primera fase del Portal de Proveedores. Se trata de un entorno web en el que los proveedores pueden consultar el estado de sus facturas. El Portal seguirá ofreciendo soluciones tecnológicas a este colectivo encaminadas a facilitar el intercambio de información y documentación, así como aplicaciones que mejoren la operativa.

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.

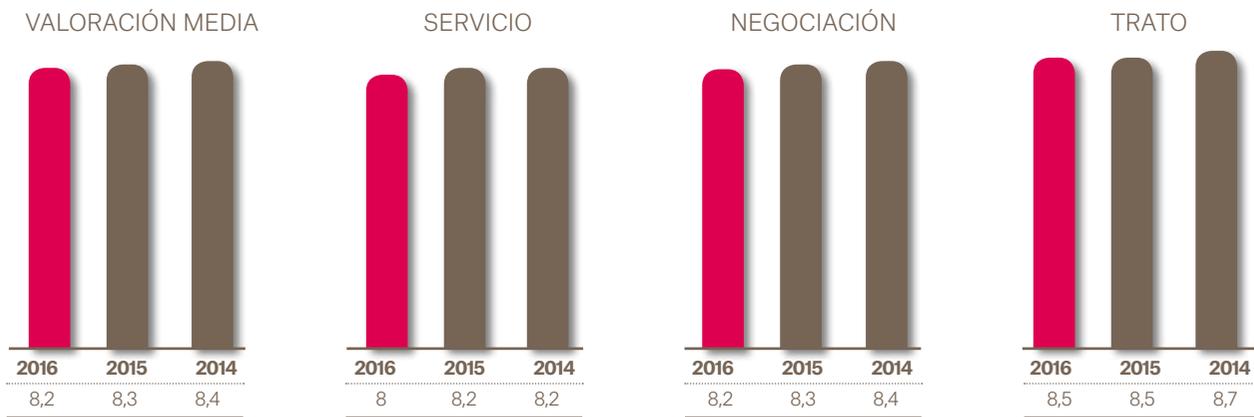
Aspectos más valorados por los proveedores - 2016



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Como puede observarse en los gráficos que se muestran a continuación, en 2016 la valoración de los proveedores se ha mantenido similar en todos los indicadores con respecto a 2015 y continúa en niveles altos de satisfacción. Ante la situación actual de mercado, Popular se preocupa por que las relaciones con los proveedores sean cada vez más directas y fiables. 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 – 2014/2016



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	



3

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 continuación se muestran los principales resultados alcanzados por las líneas de actuación definidas en ambos ámbitos.

Dimensión Social del Plan Director de RC *Horizonte 2020*



3.1. Dimensión Social Interna: gestión del capital humano

La misión del área de Personas consiste en alinear las políticas dirigidas a gestionar el capital humano del Grupo 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 Personas



Proceso de reestructuración de la plantilla

A mediados de 2016, Popular presentó su plan estratégico, iniciando con ello una nueva etapa de renovación y reestructuración de su negocio a la que acompañó un firme plan de reducción de costes. Tras un profundo análisis operativo sobre las posibles medidas de optimización, se planteó un proceso de reestructuración que se ha desarrollado a finales del ejercicio, como única vía para conseguir adecuar la capacidad productiva al nivel de ingresos actual.

Este proceso de reestructuración ha afectado tanto a la Red de oficinas como a la plantilla en España de Banco Popular y Banco Pastor, suponiendo un ajuste de casi 2.600 empleados.

El proceso llevado a cabo ha sido negociado con los representantes sindicales de la Entidad y se ha cerrado con un acuerdo suscrito por el 85% de la representación sindical. Este acuerdo ha sido presidido por la voluntad de minimizar al máximo los efectos sobre la plantilla, apostando por las fórmulas asimilables a prejubilaciones y por las medidas voluntarias. Pero, además, ha procurado proteger y considerar las circunstancias personales de cada empleado. Las condiciones económicas ofrecidas han superado significativamente lo establecido legalmente, incluyéndose compensaciones complementarias y manteniendo determinados beneficios sociales.

Fruto de este acuerdo, se ha logrado que el 100% de los empleados acogidos al proceso de reestructuración lo hayan hecho de manera voluntaria, ya fuera a través de fórmulas de prejubilación, bajas indemnizadas o excedencias compensadas.

Cabe destacar que desde el área de Personas, encargada de gestionar el proceso de reestructuración y la materialización del pacto alcanzado, se han desarrollado una serie de actuaciones dirigidas a aportar las herramientas, información y apoyo a la plantilla, facilitando colectiva e individualmente el desarrollo del ajuste.

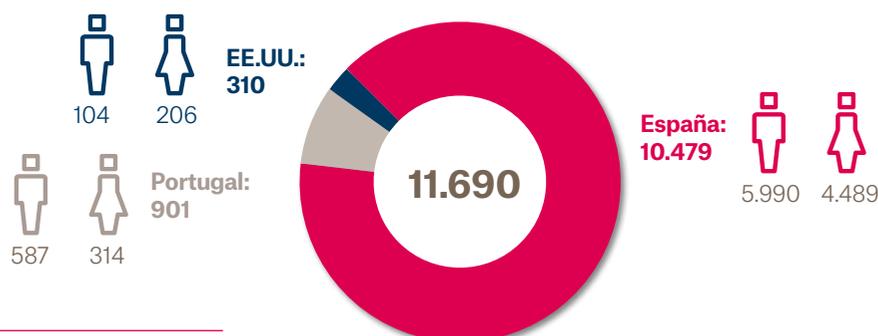
Adicionalmente, en Banco Popular Portugal se ha realizado un proceso de reestructuración de oficinas y empleados que en este caso ha supuesto el cierre de 47 sucursales y un ajuste de 305 empleados.

Al igual que en el caso de Banco Popular, el 100% de los empleados acogidos al mismo lo ha hecho de manera voluntaria y se ha procurado la minimización de los impactos negativos sobre la plantilla.

3.1.1. Perfil y distribución de la plantilla

En 2016, el Grupo alcanzó la cifra de 11.948 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 99,5% cuenta con un contrato indefinido.

Distribución de empleados por región y género - 2016



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

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 10.479 empleados pertenecientes a las entidades financieras en España (Banco Popular, Banco Pastor y Popular Banca Privada), debido a que todos ellos han sido gestionados bajo el sistema del área de Personas del Grupo durante la totalidad de 2016.

Para el alcance del Grupo, en adelante, *empleados en el Grupo*, se tienen en cuenta los 10.479 *empleados en España*, así como los empleados procedentes de las entidades financieras de Portugal (901) y EE.UU. (310). Así, el alcance *empleados en el Grupo* ha ascendido a 11.690.

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.

Cabe destacar que en el cálculo de los ratios del presente Informe en los que se utiliza la cifra de *empleados en el Grupo* o la de *empleados en España*, se ha aplicado en su lugar el promedio de empleados en el Grupo o de empleados en España.

Así mismo, dado que la mayor parte de la reestructuración de la plantilla se produjo a finales de diciembre de 2016, para el cálculo de los datos relacionados con formación, rotación, accidentabilidad y absentismo se ha tomado la plantilla a 29/12/2016. El objetivo de presentar esta información a dicha fecha es reflejar de manera más coherente la actividad desarrollada por el Grupo en estas materias a lo largo de todo el ejercicio 2016 limitando el impacto puntual de la reestructuración.

3.1.2. Selección y contratación

El proceso de selección y contratación de personas se realiza en base al modelo de selección por competencias, con el máximo respeto al principio de no discriminación e igualdad de oportunidades. En 2016 se ha mantenido la contratación de determinados perfiles necesarios para puestos muy específicos de la Entidad. En este sentido, el Grupo no ha sido objeto, durante el ejercicio 2016, 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 2016, 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.** A través del acuerdo suscrito con la Fundación Seeliger y Conde se ha establecido un canal de recepción de perfiles profesionales para valorar su inclusión en diversos procesos de selección.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Distribución de empleados en el Grupo por región y género - 2014/2016

Región	2016		2015		2014	
	H	M	H	M	H	M
España	5.990	4.489	8.655	5.341	8.698	5.186
Portugal	587	314	782	380	904	395
EE.UU.	104	206	112	220	154	264
TOTAL	11.690		15.490		15.601	

Distribución de los empleados en el Grupo por género y contrato laboral - 2014/2016

Género	2016		2015		2014	
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Contrato Indefinido	Contrato Temporal
Hombres	6.656	25	9.406	143	9.594	162
Mujeres	4.976	33	5.820	121	5.710	135
TOTAL	11.632	58	15.226	264	15.304	297

Distribución de los empleados en el Grupo por categoría profesional, edad y género - 2016

Categoría Profesional	<30 AÑOS		DE 30 A 50 AÑOS		>50 AÑOS		TOTAL
	H	M	H	M	H	M	
Administrativo	123	132	265	425	248	101	1.294
Técnico	89	87	3.080	3.481	769	200	7.706
Directivo	2	1	1.747	544	358	38	2.690
TOTAL	214	220	5.092	4.450	1.375	399	11.690

Número y tasa de nuevas contrataciones de empleados en el Grupo distribuidas por región, edad y género - 2016 (*)

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	25	7,31	23	6,85	30	0,58	29	0,63	3	0,09	-	-	58	0,67	52	0,97
Portugal	3	12,50	4	9,76	15	2,27	5	1,55	4	4,08	6	37,50	22	2,81	15	3,95
EE.UU.	8	57,14	5	20,00	15	21,43	23	20,54	5	17,86	12	14,46	28	25,00	40	18,18
TOTAL	36	9,47	32	7,96	60	1,02	57	1,14	12	0,37	18	3,37	108	1,13	107	1,80

Número y tasa de rotación de empleados en el Grupo distribuidos por región, edad y género - 2016 (*)

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	17	4,97	19	5,65	247	4,79	251	5,49	78	2,47	31	7,13	342	3,95	301	5,64
Portugal	3	12,5	2	4,88	135	20,45	54	16,72	27	27,55	11	68,75	165	21,1	67	17,63
EE.UU.	8	57,14	10	40	25	35,71	39	34,82	5	17,86	8	9,64	38	33,93	57	25,91
TOTAL	28	7,37	31	7,71	407	6,92	344	6,87	110	3,35	50	9,36	545	5,71	425	7,15



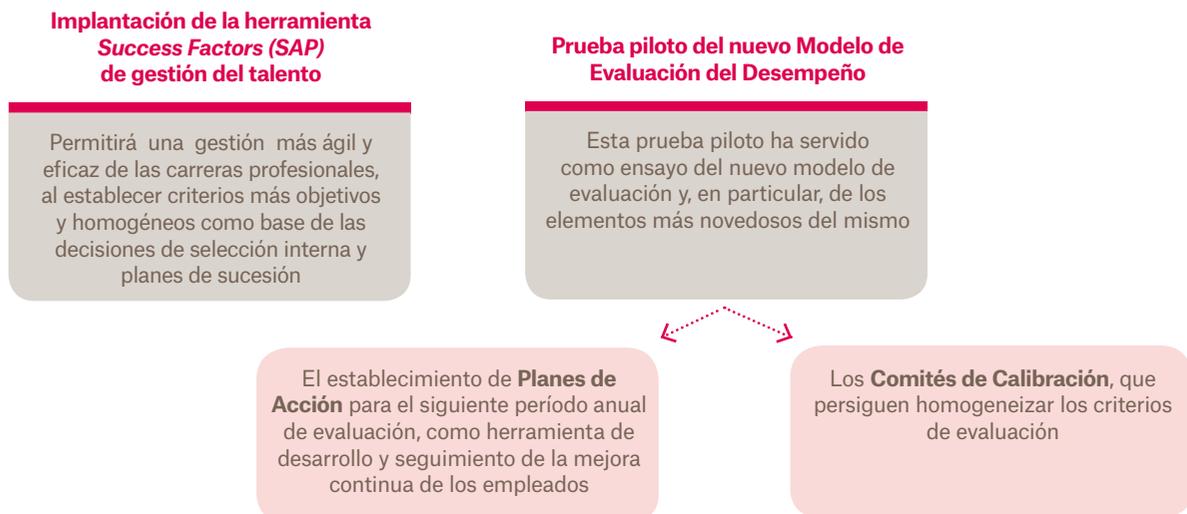
3.1.3. Gestión de Personas

El Modelo de Gestión de Personas seguido por el Grupo, 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 2016, se han mantenido 2.382 entrevistas de gestión, lo cual supone el 22,7% de la plantilla perteneciente a los *empleados en España*. El descenso de entrevistas con respecto al año anterior, un 53% menos, se ha debido al proceso de reestructuración de la plantilla.

Modelo de Gestión de Personas

Durante 2016, el área de Personas 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. En este período se ha comenzado el desarrollo de dos iniciativas incluidas dentro del Modelo:



Está previsto en los primeros meses de 2017 llevar a cabo el despliegue del nuevo Modelo de Evaluación a toda la organización, para lo cual se replicará el Plan de Formación ensayado en la Fase Piloto.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

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 género - 2016

Categoría profesional	Plantilla		Ascensos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Hombres	5.990	57,16%	216	53,07%
Mujeres	4.489	42,84%	191	46,93%
TOTAL	10.479	100%	407	100%

La promoción interna responde a una propuesta individualizada consensuada entre el responsable de negocio y el área de Personas con el objetivo de preservar la uniformidad de criterios. Se valora 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 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. Popular define una política de compensación específica para este colectivo (retribución, beneficios, formación, etc.) que procura asegurar la vinculación y desarrollo de ese talento.

En este sentido, 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. El Programa 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 más exhaustivo que el proceso estándar.



Alta dirección de Banco Popular - 2016

1 Director General **5** Directores Generales Adjuntos **22** Subdirectores Generales

Nota: 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.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Sistema de Evaluación del Desempeño

Popular cuenta con un Sistema 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 ha sido revisado durante 2016 estableciéndose nuevas métricas que permiten evaluar de una manera más objetiva las capacidades de los empleados. Se han desarrollado dos pruebas piloto en que han participado 67 empleados, lo que supone un 0,6% de la plantilla de los empleados en España. Estas pruebas han servido como ensayo del nuevo modelo de evaluación y, en particular, de los elementos más novedosos del mismo.

Esta evaluación 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.

Distribución de *empleados en España* evaluados mediante el Nuevo Modelo de Evaluación del Desempeño por categoría profesional y género - 2016^(*)

Categoría profesional	Hombres		Mujeres	
	Evaluaciones	Porcentaje	Evaluaciones	Porcentaje
Administrativo	3	0,57	4	0,79
Técnico	31	0,90	26	0,76
Directivo	2	0,10	1	0,18
TOTAL	36	0,60	31	0,69

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



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

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.

Somos Diversidad - líneas de actuación



Igualdad de género



Apoyo a la discapacidad



Distintas generaciones



Diversas nacionalidades

Distribución de empleados en el Grupo con nacionalidad distinta a la local por región, categoría profesional, edad y género – 2016 (*)

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	0,97	-	-	2	1,04	2	0,57	-	-	1	1,64	3	0,57	3	0,59
	Técnico	-	-	2	2,70	12	0,46	34	1,06	3	0,41	-	-	15	0,44	36	1,05
	Directivo	-	-	-	-	8	0,47	4	0,78	4	1,19	1	3,70	12	0,59	5	0,92
Portugal	Administrativo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Técnico	-	-	-	-	-	-	1	0,47	-	-	-	-	-	-	1	0,43
	Directivo	-	-	-	-	1	2,70	1	5,26	1	6,25	-	-	2	3,77	1	5,00
EE.UU.	Administrativo	1	50,00	3	100,00	2	8,00	3	6,00	2	13,33	3	6,52	5	11,90	9	9,09
	Técnico	-	-	-	-	4	21,05	2	5,71	-	-	2	5,26	4	9,76	4	4,55
	Directivo	-	-	-	-	7	43,75	2	22,22	-	-	-	-	7	33,33	2	10,53
TOTAL	2	0,93	5	2,27	36	0,71	49	1,10	10	0,73	7	2,06	48	0,72	61	1,22	

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

Popular 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.



Seguimos avanzando en igualdad

Derivado de la firma del convenio de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad por cuatro años vinculado a la adopción de medidas para aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y Comités de Dirección, Popular ha nombrado a dos mujeres Subdirectoras Generales y las ha incorporado a su Comité de Dirección. Además, se han promovido dos nuevas iniciativas para seguir avanzando en igualdad:

- **Conecta2.** Se trata de un espacio formativo dirigido a empleados que, tras ausencias prolongadas, motivadas principalmente por maternidad, enfermedad de larga duración y/o cuidado de personas dependientes, requieran de un reciclaje en su puesto de trabajo. Se ha configurado como una solución formativa a medida e incluye herramientas de gestión y operativa, contenidos de negocio, regulación y normativa, inglés bancario y cursos impartidos por el Instituto Europeo de Postgrado. El empleado puede acceder a Conecta2 antes de su reincorporación a través de cualquier dispositivo y configurar el acceso a los contenidos que mejor se adapten a sus inquietudes profesionales y a las necesidades de su entorno de trabajo. Además, se incluye un espacio de actualidad con noticias relevantes del Banco y del panorama económico.
- **Promociona - Programa Ejecutivo de Mujeres en la Alta Dirección.** Tiene como objetivo fortalecer y desarrollar las competencias, habilidades profesionales y de liderazgo de mujeres altamente cualificadas en su ascenso hacia la primera línea de la Entidad. El objetivo es que se produzca una promoción real de las directivas y para ello deben contar con el soporte específico y por escrito de la Entidad a través de una carta de apoyo. Este respaldo debe garantizar el compromiso de la empresa de perseguir activamente su promoción a un puesto de mayor responsabilidad y visibilidad en un plazo razonable a partir de la fecha de finalización del programa, siguiendo los criterios internos de promoción del Grupo.



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**, como 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 consensua 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.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

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.



3.1.4. 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.

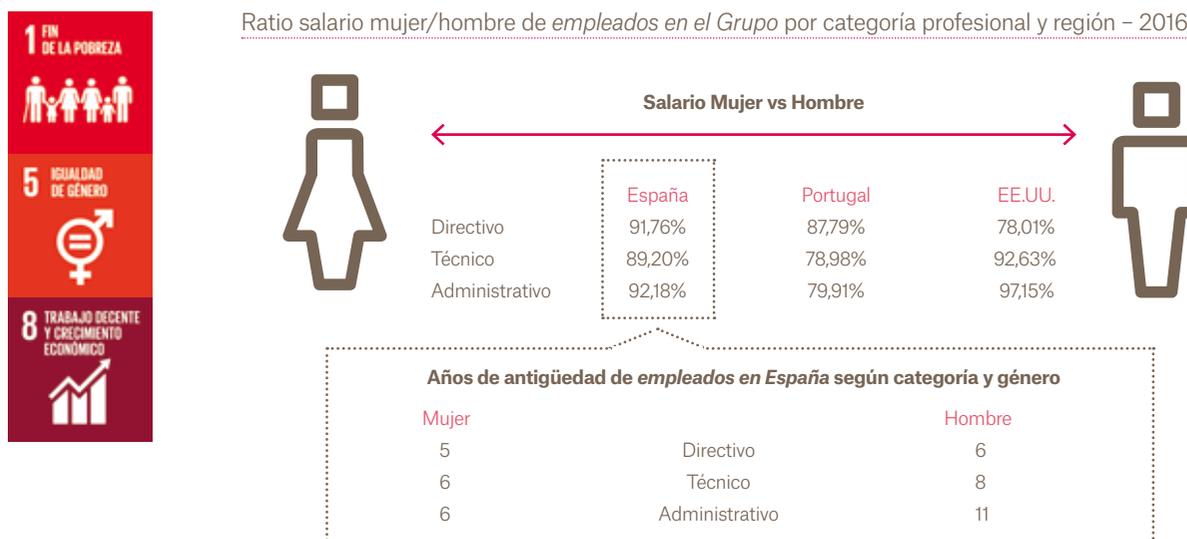
Características del sistema de retribución

Retribución	Beneficios	Entorno	Desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> Retribución fija Retribución variable Retribución flexible Complemento de movilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Beneficios sociales Planes de pensiones, seguros de vida, seguros médicos Retribución en especie Bonificaciones en préstamos, anticipos y otros productos financieros 	<ul style="list-style-type: none"> Conciliación vida laboral y personal Comunicación Responsabilidad Corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidades de desarrollo y proyectos Formación Movilidad Reconocimientos Gestión del desempeño

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.

En definitiva, 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 - 2016



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

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 género. El salario inicial para empleados de nuevo ingreso, establecido también en el Convenio Colectivo, es de 1.383,23 euros brutos mensuales; 2,11 veces más elevado que el salario mínimo interprofesional (655,20 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.

Nuevo sistema de retribución fija

En 2016 se ha realizado un nuevo proceso de revisión de la remuneración fija de los empleados que ha supuesto la modificación de algunos aspectos del sistema retributivo de la plantilla con el fin de alinearlo al nuevo Modelo de Gestión de Personas.

La implantación de este modelo ha significado la introducción de nuevas variables objetivas en las matrices retributivas permitiendo que la decisión sobre la revisión retributiva a practicar a cada trabajador se base en criterios más objetivos y consistentes vinculados al puesto por encima de la persona.

Todo ello ha supuesto dotar al sistema de retribución fija de una coherencia global al aplicar los mismos parámetros a toda la organización.



Vinculación de la retribución variable de la plantilla a criterios sostenibles

Por segundo año consecutivo, Popular ha incluido en el cálculo de la retribución variable de sus empleados, indicadores de sostenibilidad basados en criterios económicos, de buen gobierno, sociales y medioambientales. 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 tanto a indicadores financieros como no financieros, suponiendo una alineación importante con la Política de Responsabilidad Corporativa.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Retribución flexible

El sistema de retribución flexible, a disposición de los *empleados 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.

Productos contratables a través del Plan de Retribución Flexible - 2016



3.1.5. Beneficios y entorno

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

Totalbank cuenta también con una serie de beneficios para sus empleados entre los que destacan los siguientes:

- **Programa médico de salud.** Dispone de diferentes medios asistenciales con el objetivo de mejorar la salud de los empleados: vacunación, asesoramiento en nutrición o información sobre hábitos saludables entre otros.
- **Programa de Ayuda al Empleado.** Ofrece servicios de asesoramiento y atención especializada gestionados por profesionales para la solución de problemas relacionados con estrés, la depresión o las adicciones. También cuenta con ayudas económicas destinadas a la adopción de niños, servicio de guardería o cuidado de familiares con situaciones especiales.
- **Programa de Ayuda al Transporte.** A través de este programa Totalbank asume el coste del transporte público que cada empleado debe utilizar para acudir a su centro de trabajo. La Entidad también comparte, con los usuarios que utilizan vehículo propio para desplazarse a su sede corporativa, el pago del estacionamiento en los aparcamientos de la zona.
- **Programa de Ayuda a la Formación.** Este programa ofrece ayudas económicas destinadas a la formación de los empleados que quieran mejorar sus capacidades y habilidades profesionales. Totalbank asume el coste de la matrícula de cada curso y las cuotas de las prácticas realizadas siempre que estos itinerarios formativos estén relacionados con la actividad que el empleado esté desarrollando en su puesto de trabajo.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Portal del Empleado

Se trata de un espacio *web* diseñado a medida teniendo en cuenta las características de la plantilla, que presenta las mejores opciones los empleados. Las funcionalidades de este Portal son diversas y en el mismo está incluido el Plan de Retribución Flexible individual, las solicitudes de medidas de conciliación, la operativa relacionada con el Código de Conducta o la Guía de Beneficios, entre otras.

Además, incorpora 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. Contigo+ incluye una amplia oferta de productos sostenibles cuyo beneficio se destina a distintas iniciativas de carácter social.

Portal Senior

Como continuación al proyecto de renovación del Portal del Empleado, desarrollado en el último trimestre de 2015, se ha llevado a cabo la renovación del “Club del Popular”, el portal para empleados jubilados y prejubilados de la Entidad denominado Portal Senior. Las principales innovaciones han sido la actualización de funcionalidades y contenidos siguiendo los mismos criterios aplicados al Portal del Empleado.

El lanzamiento del nuevo Portal Senior se ha apoyado en una campaña de comunicación en la que se contactó de forma individualizada a través del correo electrónico con los más de 2.000 usuarios registrados desde su creación. Desde Popular se han recogido sus sugerencias que han servido para realizar mejoras en las funcionalidades de este espacio *web*. Además se ha atendido de forma personalizada cada una de las consultas planteadas por estos colectivos.

Como resultado de este proyecto, empleados jubilados y prejubilados de Popular cuentan en la actualidad con un Portal más dinámico, con nueva información de interés y nuevos contenidos adaptados a este colectivo, además de ofrecer una imagen más moderna y renovada.

Integración de criterios ISR en el Plan de Pensiones de Empleados

El Fondo de Pensiones Europopular Integral, que agrupa los Planes de Pensiones de Empleados de Banco Popular, Pastor y Popular Banca Privada, implica la participación de los trabajadores en su gestión a través de la denominada Comisión de Control e incluye en su cartera criterios de Inversión Socialmente Responsable.

De este modo, incorpora exigentes criterios de exclusión y valoración, 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. En este sentido, quedan excluidos en las inversiones aquellos activos 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.

En 2016, el Fondo contaba con un total de 11.132 partícipes, un patrimonio de 1.037 millones de euros y un total de 4.587 beneficiarios. Los criterios ISR se aplican a un 87,72% de su cartera.

Conciliación de la vida personal y laboral: Plan Concilia



Anticipándose a la Ley de Igualdad de 2008 y promovido por la Alta Dirección, Popular 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 las medidas 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 desde el área de Personas siendo su concesión, en la mayoría de los casos, inmediata debido a la automatización del proceso.

Desde 2005, se han gestionado más de 38.600 peticiones, habiéndose tramitado en este ejercicio 4.858. El Plan Concilia ha supuesto, en 2016, una inversión de más de 3 millones de euros y 29,4 millones 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.



Principales medidas de conciliación recogidas en el Plan Concilia



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



- Flexibilidad durante la primera semana del curso escolar
- Flexibilidad horaria por hijos menores de 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



- Formación en materia de igualdad

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

3.1.6. Formación



Popular considera la formación de sus profesionales como un recurso estratégico para realizar una óptima Gestión del Talento de su plantilla, atendiendo siempre a los distintos perfiles y necesidades profesionales y a la coyuntura concreta del negocio.

En un entorno de alta competitividad, en el que los cambios se suceden con rapidez, la formación y preparación profesional constituyen un factor que asegura la evolución óptima del Banco al incidir en la calidad del desempeño de la plantilla y contribuir a fortalecer los Valores, la Misión y la Visión de la organización.

La formación en Popular apoya las líneas del Modelo de Gestión de Personas según trayectorias profesionales y necesidades organizativas; desarrolla el potencial profesional de cada empleado y contribuye a formalizar el relevo y sucesión de determinados perfiles. Las principales líneas de actuación del área son:

- 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 2016, la inversión total en formación del Grupo alcanzó los 2,2 millones de euros, lo que ha implicado una media de 174 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, habiendo dispuesto hasta diciembre de 0,79 millones de euros en concepto de ayudas para formación.

Horas de formación *empleados en España* por categoría profesional y género - 2015/2016 (*)

		2016		2015	
		Promedio de horas	Total de horas impartidas	Promedio de horas	Total de horas impartidas
Categoría profesional	Administrativo	17,15	29.305	28,74	52.286
	Técnico	26,81	214.940	36,84	353.027
	Directivo	28,38	80.311	37,12	96.328
Género	Hombres	24,84	192.303	31,72	274.520
	Mujeres	27,47	132.253	42,52	227.120
TOTAL		324.555		501.640	

(*) En el cálculo del indicador para España, se ha utilizado la plantilla empleados en España a 29/12/2016.

Durante 2016, Banco Popular Portugal ha impartido a su plantilla diferentes cursos entre los que destacan los relacionados con cumplimiento normativo: Prevención de Blanqueo de Capitales, Gestión del Riesgo y Control Interno.

Importe y horas destinados a formación presencial y *on-line* en Popular Portugal - 2016

Formación <i>on-line</i>		Formación presencial	
Horas	Importe	Horas	Importe
6.965	11.250 €	19.612	258.095 €

Por otro lado, Totalbank ha impartido diferentes itinerarios formativos para sus empleados que se han dividido en cursos presenciales, 3.510 horas, y *on-line* 1.011 horas.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Impulso de la formación *on-line*

En 2016, la plataforma formativa de Popular denominada *conoce+*, ha mantenido 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, entre otros), 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

El Plan Transversal de Formación en RC 2014-2016 recoge todas las iniciativas formativas vinculadas a la estrategia de Responsabilidad Corporativa. El objetivo es que toda la plantilla esté informada 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 2016 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 Popular, además de una Guía de Principios de Actuación para la prevención de riesgos penales. En 2016 se ha inscrito a esta formación a toda la plantilla, habiéndola realizado al cierre del año más del 92% de los empleados.
- **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.** 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 casos prácticos.

Distribución de *empleados en España* que reciben formación en la materia por categoría profesional – 2015/2016 (*)

Categoría profesional	2016		2015	
	Número	Total	Número	Total
Administrativo	1.709	100%	1.811	99,56%
Técnico	8.017	100%	8.699	90,78%
Directivo	2.830	100%	2.220	85,55%
TOTAL	12.556	100%	12.730	90,95%

(*) En el cálculo del indicador para España, se ha utilizado la plantilla empleados en España a 29/12/2016.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

- **Observancia de los Derechos Humanos.** Se han desarrollado acciones formativas para 11.061 personas (un 88% de la plantilla de *empleados en España*), alcanzando un total de 44.518 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.** A través del curso formativo denominado El Reto de Baldomero, Popular pretende 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 este impacto en el Cambio Climático.
- **Sección dedicada a la Responsabilidad Corporativa en la biblioteca virtual.** Se ha incorporado a la biblioteca virtual de la plataforma *conoce+*, un espacio que alberga varios libros divulgativos cuyo contenido está relacionado con la RC. A este conjunto de títulos puede acceder la totalidad de la plantilla y abarcan distintas materias vinculadas a las dimensiones económica, ambiental, social y de buen gobierno de las empresas.

3.1.7. Comunicación y participación

Comunicación interna

El contacto con los empleados del Grupo es directo, fluido y constante. Se propicia la comunicación a través de canales corporativos internos pero también a través de la comunicación bidireccional dentro de los equipos.

- **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.
- **+ 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 el área de Personas, formación y administración de personal. Durante 2016, se han recibido 201 sugerencias en este buzón.
- **Portal Senior.** Es un espacio en Internet dirigido al colectivo de empleados jubilados y prejubilados del Grupo. Incluye, igualmente, una sección específica de Responsabilidad Corporativa cuyo cometido es informativo y participativo.
- **con tu ayuda.** Portal web del Programa de Voluntariado Corporativo por el que se canaliza la actividad de voluntariado del Grupo y se dinamiza el espíritu solidario tanto de los empleados como de sus familiares y amigos. Además, permite mantener informados a los usuarios de las actividades y últimas novedades del voluntariado que tienen lugar cerca de su entorno.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	



Relaciones Sindicales

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

El Convenio Colectivo de Banca, de aplicación a toda la plantilla (99,67%), 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, género, 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 477 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 98% de la plantilla del Grupo en España se encuentra representada por dicho Comité.

3.1.8. Seguridad y salud

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 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.

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 también en el Portal del Empleado.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Evaluaciones de riesgos

En 2016 se han efectuado 502 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 3.465 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 2016 se han realizado las siguientes acciones formativas presenciales:



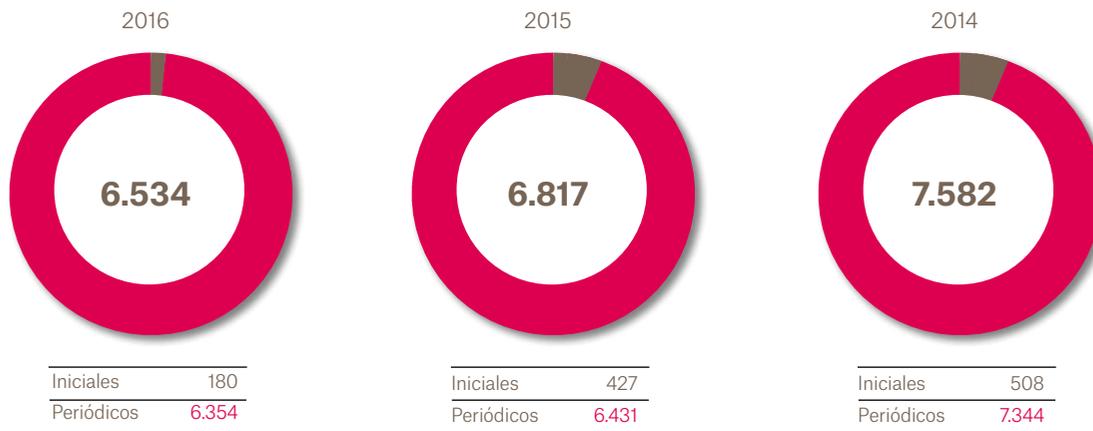
La formación en materia de Prevención en Riesgos Laborales se complementa con la siguiente documentación que cada empleado puede encontrar en las distintas plataformas que Popular pone a su disposición:

- Ficha formativa sobre los riesgos laborales durante el embarazo y del Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- A todos los empleados de nuevo ingreso se les hace entrega del manual de riesgos generales y específicos en oficinas.
- 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.
- A la entrega de la evaluación de riesgos del centro, se da a conocer a todos los empleados la hoja resumen de riesgos detectados en el centro para su información.

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 – 2014/2016



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, se incluye el protocolo de actuación en caso de accidente de trabajo, en el que se detalla 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 género – 2016 (*)

Indicadores	Hombres	Mujeres
Número de empleados con derecho a permiso parental	379	360
Número de empleados que ejercieron ese derecho	361	356
Número de empleados que, tras ejercerlo, se reincorporaron al trabajo	345	306
Tasa de reincorporación al trabajo tras ejercer el derecho a permiso parental	95,57	85,96
Número de empleados que, un año después de una baja parental, siguen en la organización	359	354
Tasa de retención de empleados	92,76	89,62

Accidentes de trabajo de empleados en España por género – 2016 (*)

Indicadores	Hombres	Mujeres	TOTAL
Accidentes totales	140	124	264
Accidentes sin baja	83	60	143
Accidentes con baja	57	64	121
Jornadas laborables totales perdidas	1.755	1.436	3.191

(*) En el cálculo del indicador para España, se ha utilizado la plantilla empleados en España a 29/12/2016.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Volumen y tipología de absentismo de *empleados en España* por género – 2016 (*)

Indicadores	Hombres	Mujeres	TOTAL
Bajas totales	1.771	1.860	3.631
Nuevas bajas	1.591	1.678	3.269
Altas	1.685	1.725	3.410
Jornadas laborables totales perdidas	54.808	53.386	108.194
Índice de accidentes	0,0011	0,0015	0,0012
Índice de días perdidos	0,43	0,67	0,52
Índice de absentismo	3,22	5,02	3,91

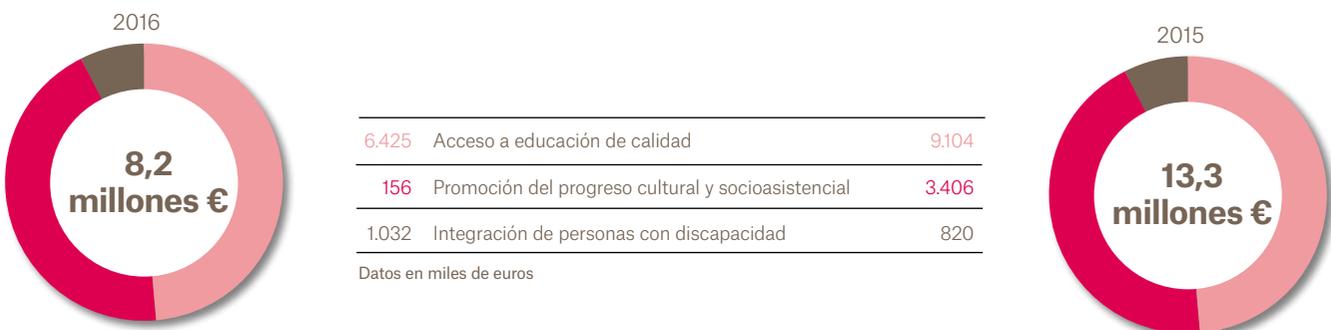
(*)En el cálculo del indicador para España, se ha utilizado la plantilla empleados en España a 29/12/2016.

3.2. Dimensión Social Externa: compromiso con la sociedad

En materia de inversión social Popular considera que su labor pasa por contribuir al desarrollo de proyectos viables en su funcionamiento económico y técnico, encaminados a reparar el tejido social 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 de la mejora de la sociedad.

Popular se apoya en 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 desde años, fundamentalmente, a través de la Fundación Hispánica, y bajo el principio de ayudar a quien promueve las iniciativas. Se actúa mayoritariamente allí donde la entidad 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 – 2015/2016 (*)



(*) Con el fin de reflejar la totalidad de la aportación del Grupo a la sociedad, en 2016 se han incorporado otras aportaciones realizadas además de las detalladas en el gráfico. El dato global se incluye también en el indicador de valor económico distribuido para la sociedad del apartado 1.3.2. Creación de valor compartido.

Popular canaliza y ordena la acción social 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 propuesta o actividad de forma continuada, tratando de evitar la dependencia de ayudas sistemáticas.

Popular realiza sus aportaciones de manera voluntaria y las fórmulas de inversión social que ha desarrollado la Fundación que las recibe participan de su propio estilo de gestión, basado en los principios de profesionalidad, transparencia y responsabilidad, seleccionando exclusivamente proyectos sostenibles. Las dotaciones se gestionan de forma autónoma y se destinan en su totalidad al cumplimiento de sus fines sociales.

Líneas de acción social de la Fundación Hispánica



Acceso a educación de calidad

Orientada a proveer el 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.



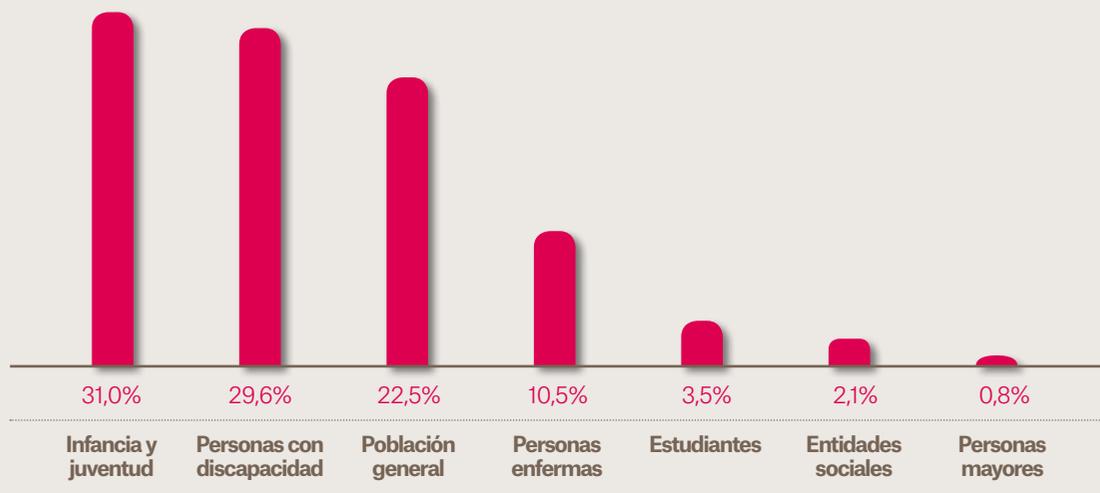
Integración de personas con discapacidad

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

Medición del impacto social de Popular

El sistema interno de medición del impacto que genera la acción social de Popular, le ha permitido evaluar su contribución a las diferentes organizaciones con las que colabora. Para asegurar el rigor de esta información, son las propias entidades las que aportan los datos necesarios para realizar esta evaluación.

Este sistema recoge distintos indicadores relativos a la actividad social en el que impacta la actuación de Popular, así como el número de beneficiarios directos e indirectos favorecidos por las distintas iniciativas que apoya. El siguiente gráfico muestra el porcentaje de colectivos beneficiados por la acción social de Popular.





Beneficiarios directos
+27.300

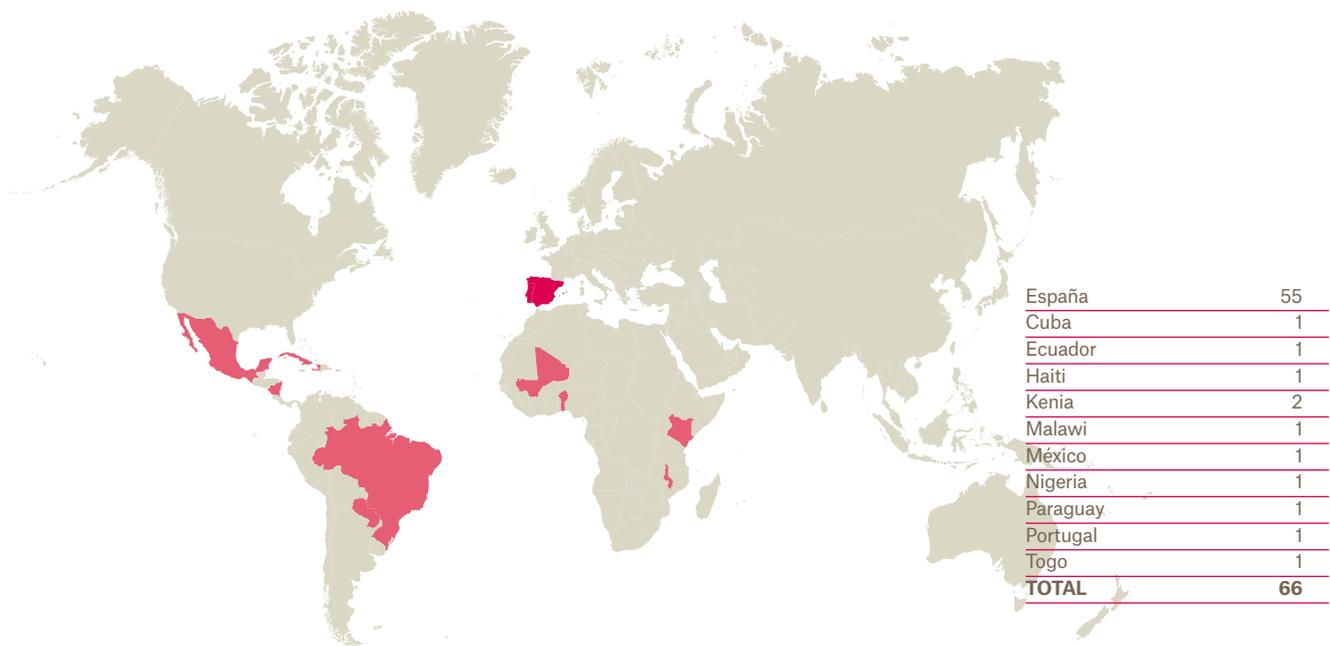
Beneficiarios indirectos
+706.500

3.2.1 Proyectos más significativos

En 2016, con la ayuda de Popular, se han puesto en marcha 66 proyectos de diverso alcance, 55 de los cuales se han desarrollado en España y 11 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 27.300 beneficiarios directos y 706.500 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 (formación de educadores, apoyo a un hospital que da servicio a toda la población de su comarca, entre otros) el número de beneficiarios indirectos es excepcionalmente significativo.



Mapa de inversión social de la Fundación Hispánica – 2016



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Educación y formación

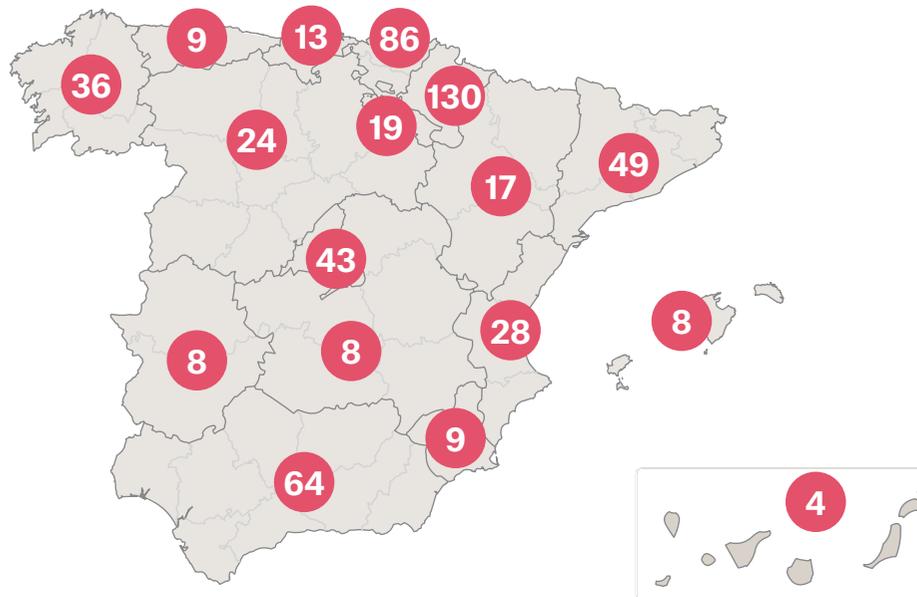
Popular, en línea con las áreas de acción social que considera prioritarias, ha seguido un año más impulsando el talento en el mundo académico, facilitando que aquéllos que tienen aptitudes y capacidad para acceder a una educación de calidad no se vean impedidos por la falta de recursos.

Así, los programas que promueve la Fundación junto con varias universidades españolas y extranjeras se han llevado a cabo con éxito, manteniendo el ritmo creciente de ayuda que venía mostrándose en años anteriores. “Facilitar el estudio e incentivar el esfuerzo” se erige como lema de los programas que pretenden reconocer la excelencia y mantener en los estudiantes la motivación por aspirar, en todo momento, a ella.

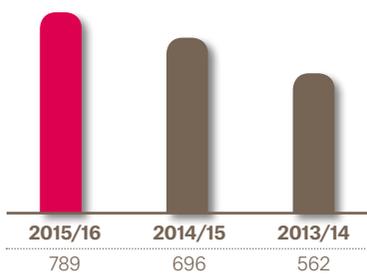
El interés que despierta el Programa de Créditos a la Excelencia Académica entre los potenciales beneficiarios y que, en función de los resultados académicos, permite la bonificación parcial del crédito de estudios que hayan solicitado en alguna de las oficinas del Banco, ha generado un aumento de las solicitudes (849 alumnos presentados) y, en consecuencia, un incremento de la ayuda que en este año 2016 ha sido de 3,4 millones de euros para 789 beneficiarios.



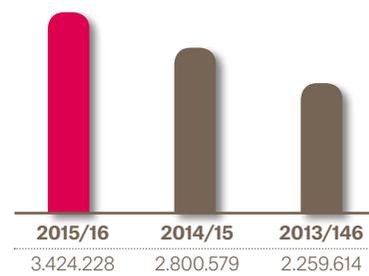
Distribución de los Créditos a la Excelencia en España - 2016



Número acumulado de alumnos beneficiarios - 2014/2016



Importe acumulado - 2014/2016



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	



Bancarización a través de microcréditos sociales

Popular, a través de Fundación Hispánica y de organizaciones locales, apoya la bancarización de determinados colectivos en riesgo de exclusión a través de microcréditos.

▪ 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 créditos dan la posibilidad de trabajar a 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 5 a 7 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.

De este modo, se apoya la bancarización de determinados colectivos en riesgo de exclusión a través de los microcréditos, destinando a su desarrollo 1.250.892 euros, lo que supone un 16,4 % de la inversión social en 2016.

Resumen de los microcréditos concedidos por Popular - 2016

Descripción	Bancos comunales para mujeres	Integración laboral de personas sin acceso al sistema financiero	TOTAL
	Guatemala	Paraguay	
Número de Bancos Comunales	6	1	7
Número de beneficiarios	131	2.214	2.345
Número de mujeres beneficiarias	131	952	1.083
Número de microcréditos	131	3.217	3.348
Valor equivalente microcrédito (euros)	48.302	1.202.590	1.250.892
Número de veces que rotó la cartera	2	2	4
Promedio cuantía del préstamo (euros)	369	374	371
Promedio del plazo (meses)	6	7	7
Tasa de morosidad (%)	0,96	6,18	3,57

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	



Otros proyectos de colaboración

Además, en 2016 se han desarrollado otros proyectos significativos entre los que caben destacar los siguientes:

- **Dotación de material escolar para familias en riesgo de exclusión social (Madrid, España)**

A través de la Fundación Toda Ayuda y de Mensajeros de la Paz, Popular acudió a la cita anual solidaria y de concienciación de la Campaña “Llena sus mochilas de ilusión”, que trata de aliviar las dificultades que tienen muchas familias para que sus hijos cuenten con el material escolar necesario para acudir a sus clases. A través de esta iniciativa se ha facilitado una dotación completa para 400 escolares.

- **Colaboración en la campaña de captación de socios (Madrid, España)**

El objetivo de la Fundación Cris es vencer al cáncer y alcanzar una cura. Este objetivo absoluto es el que guía todas sus decisiones, su inversión, sus planes de financiación y las operaciones que llevan a cabo. Ello incluye proporcionar a la comunidad científica, a sus socios y a la sociedad civil, las herramientas necesarias para conseguirlo. Banco Popular ha contribuido a financiar una campaña de captación de socios a través de la que Fundación Cris ha conseguido incorporar, en un periodo de 10 meses, 3.500 nuevos socios, con una aportación media de 100 € anuales por socio.



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

■ Construcción de viviendas para personas con discapacidad (Huesca, España)

Crisálida es una Fundación creada en junio de 2009, tiene su sede en Camporrells, Huesca, y busca promover el desarrollo integral de las personas con discapacidad intelectual, para conseguir su máxima autonomía personal. Durante este año se ha llevado a cabo la construcción de 3 casas para convertirlas en la vivienda familiar de los trabajadores con discapacidad de su centro especial de empleo.

■ Construcción de un hogar para bebés abandonados (Kitenguela, Kenya)

Popular colaboró en la construcción de toda la infraestructura necesaria para la puesta en funcionamiento de un hogar para bebés en Kitenguela. Esta edificación ha dado respuesta a la necesidad que los cooperantes de *International Help Alliance* detectaron en la casa provincial de las Hermanas Misioneras de la Caridad de la Madre Teresa, ubicada en el Slum de Huruma en Nairobi. Esta congregación, que acoge a bebés abandonados y en riesgo de exclusión, no disponía de un recinto acondicionado para atenderles. Popular ha participado en la edificación del mismo a través del proyecto "Soles de África", cuyo desarrollo ayudará a mejorar las condiciones de vida de muchos menores en esta región.

■ Reforma de dos colegios (Nairobi, Kenya)

En colaboración con la Asociación Karibu Sana, Popular ha participado en la reforma de dos colegios del suburbio de Kibera. En el centro *Desert Stream* de esta población, se han comprado libros para todos los alumnos y se han remodelado las instalaciones para hacerlas más accesibles y seguras. De la misma manera, se está construyendo un nuevo edificio techado para paliar las bajas temperaturas del invierno. En otro colegio, *Transform School*, se ha realizado el solado de las aulas y cambiado por completo el terreno en el que tenían los recreos, además de aumentarlo comprando una pequeña parcela adjunta.

Proyectos realizados en Totalbank y Banco Popular Portugal

Totalbank ha contribuido al desarrollo de diferentes proyectos gestionados por organizaciones del tercer sector ubicadas en el sur de Florida. Esta ayuda ha contribuido a mejorar la calidad de vida de las personas más necesitadas que residen en esa zona, especialmente la de los inmigrantes. Entre los casi 20 proyectos en los que Totalbank ha colaborado, destacan aquellos cuya labor tiene los siguientes objetivos:

- Proporcionar vivienda digna a las familias más necesitadas.
- Ofrecer asistencia sanitaria a quienes no pueden costearla.
- Fomentar la educación financiera y ofrecer asesoramiento financiero personalizado.
- Apoyar la formación académica destinada a jóvenes que no tienen medios para pagar sus estudios.
- Ofrecer asistencia psicológica y social gratuita para los jóvenes y mayores de 60 años que lo requieran.

Así mismo, Banco Popular Portugal ha participado en varios proyectos impulsados por GRACE, *Grupo de Reflexão e Apoio a 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.

También ha colaborado con diversas instituciones que persiguen la inclusión laboral de personas con discapacidad, así como con otras organizaciones que apoyan a personas en riesgo de exclusión social, principalmente a través de la donación de alimentos o de equipos informáticos.



Acercando la Navidad a quienes más lo necesitan

Durante 2016, Popular ha llevado a cabo diversas acciones solidarias dirigidas a personas en riesgo de exclusión social, destacando las realizadas en el último mes del año coincidiendo con las fechas navideñas.

Quinta campaña de donación de alimentos

Este año el sistema de donación ha permitido que los empleados, ex-empleados, familiares y amigos, pudieran participar en la campaña aportando sus donativos a través de una plataforma digital. La recaudación de la acción alcanzó los 8.010 euros y fue destinada íntegramente a Banco de Alimentos España, permitiendo la adquisición de más de 5.000 kilos.



Campaña de donación de juguetes

Popular ha organizado una campaña de recogida de juguetes y libros infantiles nuevos para que los niños y jóvenes más vulnerables también pudieran disfrutar de sus regalos en las fechas más señaladas de la Navidad. La acción fue coordinada con Cruz Roja Juventud y se recaudaron juguetes, juegos y libros que han sido repartidos entre niños de 0 a 17 años de la Comunidad de Madrid.

Popular apoya de este modo la Declaración Universal de los Derechos de la Infancia que reconoce el juego como un derecho fundamental, puesto que jugar posibilita situaciones óptimas que influyen en el sano crecimiento y desarrollo de los niños y las niñas.

Llevando la Navidad a los más pequeños

Por tercer 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 500 empleados. En esta ocasión, el concurso consistió en construir varias figuras del belén tradicional.

Una dotación de estas figuras ha servido para que voluntarios de Popular, junto a los niños ingresados en las unidades de pediatría de cuatro hospitales de Madrid, Valencia y Barcelona, decoraran los belenes de estos centros.

La acción fue coordinada con Fundación Theodora, entidad cuya misión es mejorar la calidad de vida de los más pequeños que sufren problemas de salud.



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Apoyo a la discapacidad

La apuesta de 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.

3.2.2. Programa de Voluntariado Corporativo

Popular cuenta desde 2010 con un amplio Programa de Voluntariado Corporativo 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 ONG y asociaciones destacadas del tercer sector.

Todas las acciones se coordinan a través de *con tu ayuda*, el portal web creado específicamente para canalizar una 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 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.



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Datos de *con tu ayuda*, el Portal de Voluntariado de Grupo Banco Popular – 2016



3.2.3. 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	Campañas	Sensibilización	Donaciones permanentes y para emergencias
Donación de productos, material informático y mobiliario, así como la asistencia técnica para el desarrollo y mantenimiento de páginas web.	Participación de la Red de sucursales en las campañas de captación de fondos para la financiación de organizaciones del tercer sector.	Cesión gratuita de espacios en los canales de comunicación del Banco para la difusión de la labor que realizan diferentes entidades como Acción Contra el Hambre, Fundación Entreculturas y Cruz Roja, entre otras.	Canalización de ayudas económicas a través de la web corporativa para organizaciones que colaboran en situaciones de emergencia en todo el mundo o que desarrollan su actividad de manera permanente apoyando a colectivos desfavorecidos. Esta última opción también está habilitada en la web transaccional.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	



4 Dimensión Medioambiental

El desempeño medioambiental de Popular se lleva a cabo en línea con lo establecido en su Política Medioambiental de lucha contra el Cambio Climático 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 minimizar el impacto que la actividad del Grupo pueda generar en el Cambio Climático, promoviendo una Economía Circular y sostenible que le permita reducir su huella ambiental.

Por su parte, los asuntos contemplados dentro de la Dimensión Medioambiental Externa tienen por finalidad mostrar el compromiso del Grupo con la preservación del medio ambiente a través de la sensibilización y participación en iniciativas relacionadas con la materia. A continuación 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 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 2016, no se han recibido sanciones significativas derivadas del incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

Progresando en la Política Medioambiental de lucha contra el Cambio Climático

Popular, en línea con su cultura corporativa y conforme a las directrices marcadas en su Visión, Misión y Valores, ha actualizado su Política Medioambiental con el objetivo de avanzar en su compromiso de participar activamente en la lucha contra el Cambio Climático, promoviendo la sensibilización de sus grupos de interés y llevando a cabo acciones concretas en el ámbito de la prevención, protección y conservación, mediante un enfoque global de actuación.

Los principios en los que se basa la Política Medioambiental de lucha contra el Cambio Climático del Grupo son:

- Procurar el cumplimiento de la legislación vigente en materia medioambiental.
- Integrar las consideraciones medioambientales en la gestión global de la organización.
- Generar buenas prácticas medioambientales en toda su cadena de valor.
- Identificar y gestionar los riesgos y oportunidades medioambientales e implantar las medidas de mejora más adecuadas.
- Promocionar productos que supongan un especial beneficio medioambiental.
- Colaborar con iniciativas dirigidas a la lucha contra el Cambio Climático, así como promover la participación en foros y encuentros relacionados con la materia.
- Apoyar el desarrollo de proyectos e iniciativas que favorezcan la Economía Circular.
- Hacer extensivos estos principios a todos sus grupos de interés.



Como parte de la estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo, los avances conseguidos en materia medioambiental se siguen semestralmente desde el área a través de un sistema de informes que se reporta a los siguientes órganos internos:

- Consejo de Administración a través de la Comisión de Nombramientos, Gobierno y Responsabilidad Corporativa, encargada de proponer la estrategia del Grupo en materia medioambiental.
- Comité de Dirección, con el objetivo de favorecer la integración de estas cuestiones en la estrategia de negocio.
- Comité de Medio Ambiente, encargado de la gestión y supervisión del buen desarrollo de la Política Medioambiental de lucha contra el Cambio Climático.

De este modo, se garantiza la involucración de los máximos organismos de decisión en el control y seguimiento de la estrategia medioambiental y de lucha contra el Cambio Climático.

Más información sobre [Política Medioambiental de lucha contra el Cambio Climático](#)

4.1. Dimensión Medioambiental Interna: reducción del impacto en el Cambio Climático

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. Estas acciones conllevan una serie de cálculos que dan respuesta a los indicadores que se muestran en esta Dimensión y que toman en cuenta los datos referentes al alcance definido en la Dimensión Social como *empleados en España* (10.479), salvo para el consumo eléctrico y sus emisiones, que incluye también a los empleados de Banco Popular Portugal (901). La suma de todos estos empleados (11.380) supone el 97% de la plantilla definida para el alcance *empleados en el Grupo* (11.690).



Sobre la estrategia definida en el Plan Director de RC *Horizonte 2020* y en la Política Medioambiental de lucha contra el Cambio Climático, se sustenta el Plan de Ecoeficiencia 2014–2020, principal pilar de la Dimensión Medioambiental Interna, y cuya primera fase ha finalizado en 2016, alcanzando los objetivos marcados en la misma: minimizar el consumo de recursos, gestionar eficientemente los residuos y reducir las emisiones producidas.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Hasta el 31 de diciembre de 2016, se han ejecutado todas las acciones que estaban previstas en el Plan para el período 2014-2016. El seguimiento de cada una de ellas ha permitido 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.

Más información sobre [Plan de Ecoeficiencia 2014-2020](#)

Plan de Ecoeficiencia: Cumplimiento de los objetivos y ahorros alcanzados - 2016

Actuación	Objetivo de ahorro (%) ⁽¹⁾		Ahorro respecto año anterior %	Ahorro de recursos	Ahorro de emisiones (Tn CO ₂)
	En el período 2014-2020	En 2016			
Electricidad	6	1	10,05%	33.518,98 Gj	3.072,57
Papel	6	1	8,19%	100,15 Tn	297,90
Agua	6	1	10,32%	15.047,00 m ³	-
Emisiones directas e indirectas ⁽¹⁾	6	1	-21,87%	-2.672,61 TnCO ₂	-2.672,61

Actuación	Objetivo		Importe de los productos/servicios adquiridos, priorizados con criterios de sostenibilidad		Ahorro de emisiones (Tn CO ₂) ⁽¹⁾
	En el período 2014-2020	En 2016	Porcentaje/ importe total de compras	Importe (miles de euros)	
Compras realizadas con criterios de sostenibilidad	20	2,86	1,75%	12.146	22.710,51

Plan de Ecoeficiencia: cumplimiento acumulado de objetivos y ahorros alcanzados - 2014/2016

Actuación	Objetivo de ahorro (%) ⁽²⁾		Ahorro desde el inicio del Plan %	Ahorro de recursos	Ahorro de emisiones (Tn CO ₂)
	En el período 2014-2020	En 2016			
Electricidad	6	3	43,39%	209.371,98 Gj	19.192,43
Papel	6	3	18,40%	265,15 Tn	788,71
Agua	6	3	55,76%	164.863,00 m ³	-
Emisiones directas e indirectas	6	3	44,86%	12.118,39 TnCO ₂	12.118,39

Actuación	Objetivo		Importe de los productos/servicios adquiridos, priorizados con criterios de sostenibilidad		Ahorro de emisiones (Tn CO ₂) ⁽¹⁾
	En el período 2014-2020	En 2016	Porcentaje/ importe total de compras	Importe (miles de euros)	
Compras realizadas con criterios de sostenibilidad ⁽²⁾	20	8,57	3,11%	43.818,70	76.904,43

(1) Como consecuencia del avance en el cálculo de emisiones correspondientes al Alcance 3, se incluye por primera vez en 2016 las emisiones generadas por la Adquisición de bienes (2.779 Tn). Por este motivo el ahorro de emisiones con respecto al año 2015 es negativo.

(2) 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.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

La implantación de las acciones relativas a electricidad, papel, agua y emisiones durante el ejercicio 2016, ha supuesto una inversión de casi 700.000 euros y un ahorro de emisiones de 1.416 toneladas de CO₂, cumpliéndose los plazos, inversiones y costes previstos para cada una de ellas.

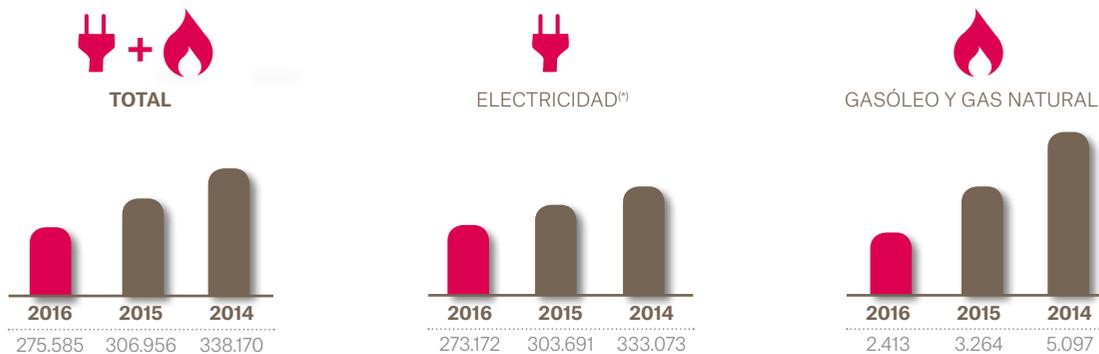
En 2017 se iniciará la segunda fase del Plan de Ecoeficiencia en la que se desarrollarán, coincidiendo con la inauguración de la Nueva Sede de Popular, el resto de las acciones previstas para el período 2017-2020, manteniéndose activas las que ya comenzaron a ejecutarse en 2014.

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. En 2016 se consumió un 10,22% menos de energía que en 2015.



Consumo energético interno (datos en Gj) - 2014/2016



(*) Los datos de consumo eléctrico hacen referencia a España y Portugal.

Edificación sostenible

Con el objetivo de apoyar su compromiso de minimizar el impacto ambiental que genera el desarrollo de su actividad, Popular incluye criterios medioambientales tanto en la construcción de nuevos edificios y sucursales, como en la remodelación de los antiguos.

- **Edificios singulares.** Los 1.700 trabajadores que desarrollan su actividad en el Edificio Abelas, suponen el 16,2% de los empleados del Banco en España y han mejorado la calidad de sus puestos de trabajo disfrutando de un mayor confort y menor consumo energético. Además, el sistema de generación de energía propia instalado en el edificio ha supuesto la producción de 162 Gj.

El Edificio Abelas consiguió en 2013 la certificación LEED Oro que le reconoce como una edificación sostenible que cumple con las medidas de eficiencia energética más innovadoras.

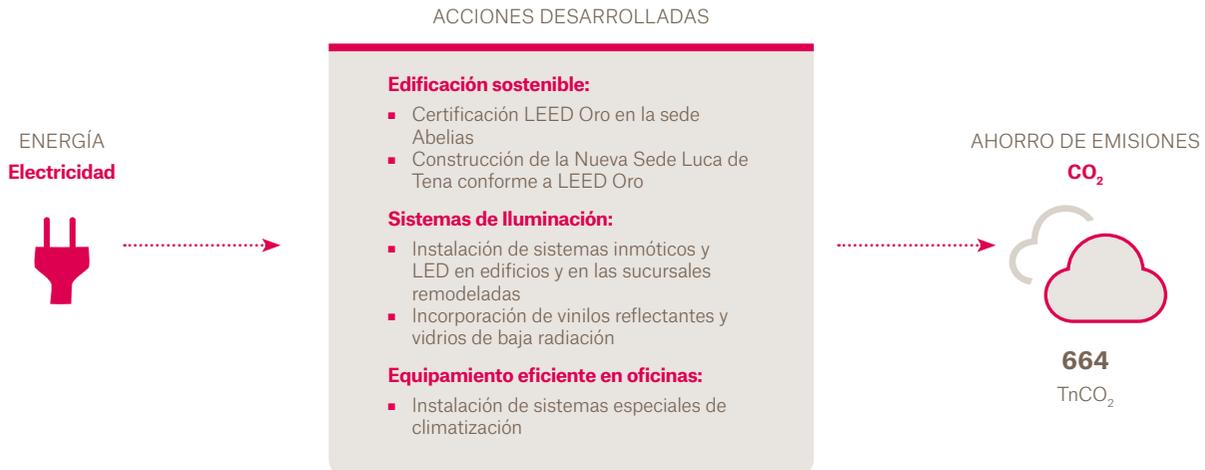


Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

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, seguirá el proceso de certificación LEED Oro. Bajo el marco de ese estándar, en 2016, ha continuado con el desarrollo de las obras de construcción causando el menor impacto posible en el entorno y cumpliendo los plazos previstos. Ambas construcciones constituirán la Nueva Sede de Popular, estando prevista la inauguración del Edificio Luca de Tena en 2017.

- Red de sucursales.** Se han implantado distintos sistemas LED, inmóticos y de climatización, cumpliendo de este modo con el objetivo de una de las acciones contempladas en el Plan de Ecoeficiencia 2014-2020 dirigida a reducir el consumo eléctrico en este tipo de instalaciones. Estos sistemas se han implantado en las sucursales de nueva apertura y en aquellas en las que se han ejecutado obras de remodelación.

Medidas desarrolladas para reducir el consumo energético - 2016

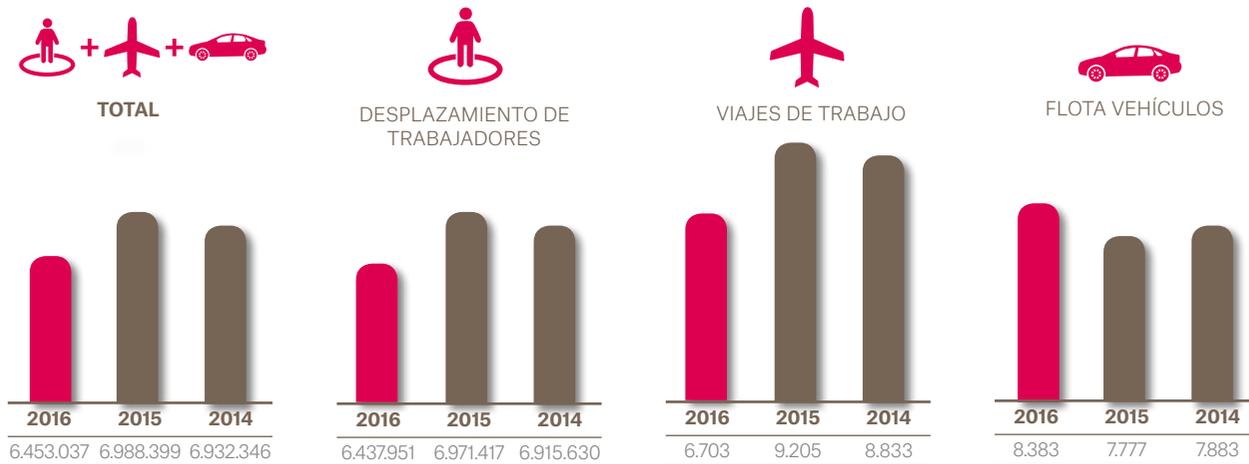


En cuanto al consumo energético externo, aquel que se produce fuera del Banco y cuya energía no es contratada, proviene principalmente de los desplazamientos de empleados al centro de trabajo, a sus hogares o a reuniones. Dichos datos de consumo se presentan en el gráfico que se muestra a continuación.



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Consumo energético externo (datos en Gj) – 2014/2016



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 247.587 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, y como fruto del compromiso de la Entidad de aumentar el consumo eléctrico proveniente de fuentes de energía renovables, el 41% de la electricidad consumida tiene ese origen. En 2016, el total de la energía eléctrica consumida por Banco Popular Portugal alcanzó los 25.423 Gj.



Intensidad del consumo energético interno y externo (datos en Gj/empleado) – 2014/2016

	2016	2015	2014
Intensidad energética interna			
Electricidad ⁽¹⁾	19,43	20,02	21,9
Gasóleo ⁽²⁾	0,07	0,09	0,4
Gas natural ⁽²⁾	0,11	0,14	-
TOTAL	19,60	20,25	22,3
Intensidad energética externa ⁽³⁾			
TOTAL	499,27	499,31	499,3

(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.

(3) El dato hace referencia a España.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

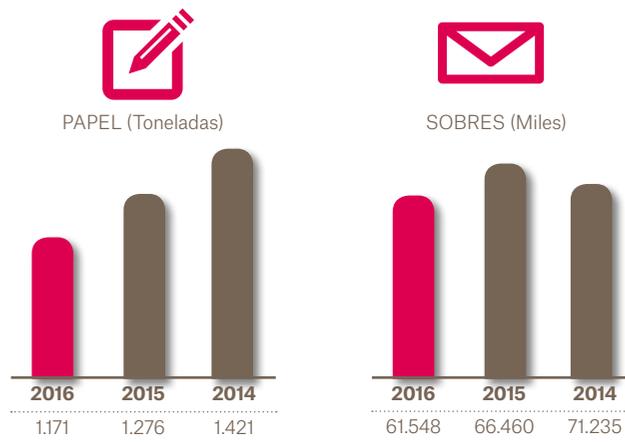
Papel

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 2016 se consumieron 1.171 toneladas de papel en España, un 8,23% menos que en 2015, correspondientes a papel de fotocopidora, de las que el 84% era de origen reciclado. En Banco Popular Portugal se consumieron un total de 4,3 toneladas de papel de las que 3,08, más del 70%, eran de origen reciclado. El consumo de papel en España y Portugal ascendió a 1.175 toneladas.



Consumo de papel de empleados en España – 2014/2016



Medidas desarrolladas para reducir el consumo de papel - 2016



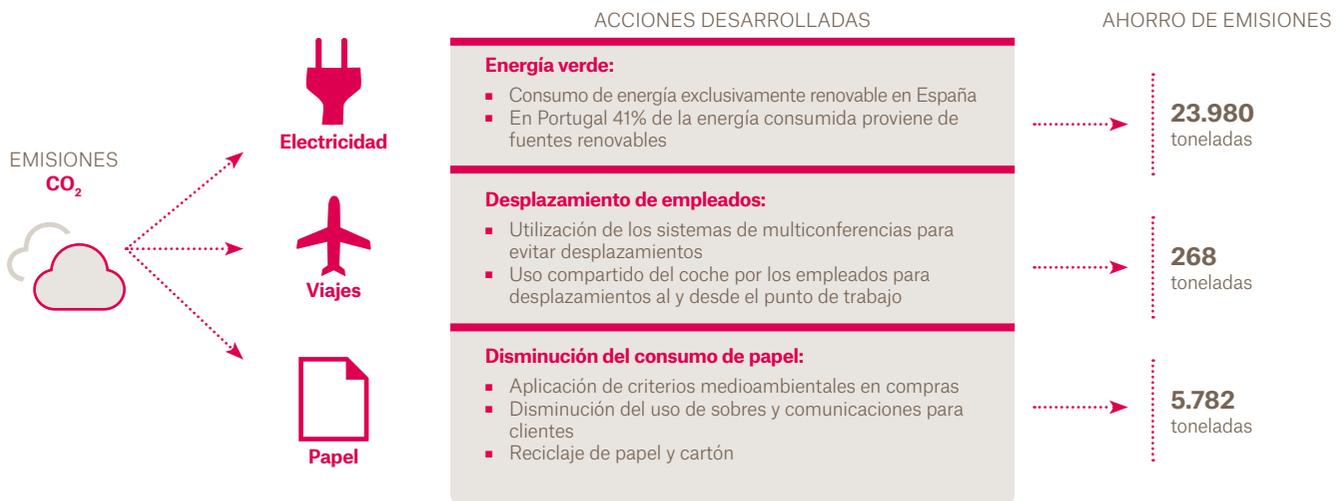
Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Emisiones

El total de emisiones directas e indirectas, en 2016, ascendió a 14.834 toneladas de CO₂. Las acciones más importantes que Popular ha desarrollado para reducir sus emisiones de CO₂ se muestran en el siguiente gráfico:



Medidas desarrolladas para reducir emisiones de CO₂ - 2016



Emisiones directas e indirectas de CO₂ generadas - 2014/2016

Emisiones	Alcance	Concepto	Toneladas de CO ₂		
			2016	2015	2014
Directas	Alcance 1	Gasóleo ⁽¹⁾	72,09	94,14	374
		Gas natural ⁽¹⁾	81,87	103,30	-
		Flota vehículos BPE	565,02	614,59	574
		Total Emisiones Directas	718,98	812,03	948
Indirectas	Alcance 2	Electricidad ⁽²⁾	1.827,61	933,39	1.200
	Alcance 3	Desplazamiento trabajadores	9.068,14	9.820	9.741
		Viajes de trabajo (avión y tren)	482,94	657	647
		Adquisición de bienes ⁽³⁾	2.778,76	-	-
	Total Emisiones Indirectas	14.157,44	10.477	11.588	
TOTAL			14.876,43	12.222	12.536

(1) En 2015 y 2016 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 1.827 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) Como consecuencia del avance en el cálculo de emisiones correspondientes al Alcance 3, se incluye por primera vez en 2016 las emisiones provenientes de la Adquisición de bienes.

Intensidad de las emisiones directas e indirectas de CO₂ generadas - 2014/2016

Emisiones	Alcance	Toneladas de CO ₂ /empleado		
		2016	2015	2014
Directas	Alcance 1	0,06	0,06	0,07
Indirectas	Alcance 2	1,61	0,07	0,09
	Alcance 3	0,96	0,75	0,75
TOTAL		1,06	0,88	0,91

Compensación del 100% de las emisiones directas de CO₂ en España

La compensación del 100% de las toneladas de CO₂ provenientes de las emisiones directas que el Grupo ha generado en 2016, se ha realizado a través del proyecto CommuniTree Carbon Program que se desarrolla en Limay, Nicaragua. Se trata de una iniciativa comunitaria que agrupa a pequeños agricultores con el fin de reforestar parte de sus tierras en desuso que se ubican en una de las cuencas que alimenta el Estuario Real, uno de los espacios de América Central más ricos en biodiversidad. A través de un mejor uso de la tierra y una gestión más sostenible de los recursos forestales, el proyecto aumenta la cobertura forestal de la zona evitando su deterioro.

Es el cuarto año consecutivo que Popular se convierte en Entidad neutra en emisiones derivadas de los Alcances 1 y 2 gracias a que la totalidad de la electricidad adquirida y consumida en España ha procedido de fuentes renovables y a que ha compensado el 100% de sus emisiones directas de CO₂. De este modo, Popular ha obtenido, como en los tres años anteriores, la etiqueta CeroCO₂ (ECODES).

Otros

Otras iniciativas de menor escala, pero asimismo de interés por su impacto medioambiental, son las que se detallan a continuación:



Agua. El consumo de agua en España ha sido de 116.501 m³ mientras que en Portugal fue de 14.280 m³. Es decir, un total de 130.781 m³. Una de las medidas más importantes implantadas por Popular para favorecer el ahorro de agua ha sido la instalación de grifos y cisternas ecoeficientes en sus edificios singulares y en las sucursales en las que se han realizado obras de remodelación.



Tóners. Se han consumido 12.642 tóners, de los cuales el 59% 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 98,13% de las bolsas de plástico son oxobiodegradables/ fotodegradables.



Residuos. En total, se han gestionado 910.877 kg de residuos habiéndose realizado la correcta gestión de todos ellos. La inversión destinada a estos procesos de reciclaje ascendió a más de 80.000 euros. En Popular Portugal se gestionaron 65.481 kg de residuos. El total de residuos gestionados en España y Portugal ha sido de 976.358 kg.

Residuos gestionados⁽¹⁾ por Popular en España (kg) – 2014/2016



(1) El aumento de los residuos no peligrosos gestionados, se debe a que en 2016 se incluyen por primera vez los provenientes del consumo de papel.



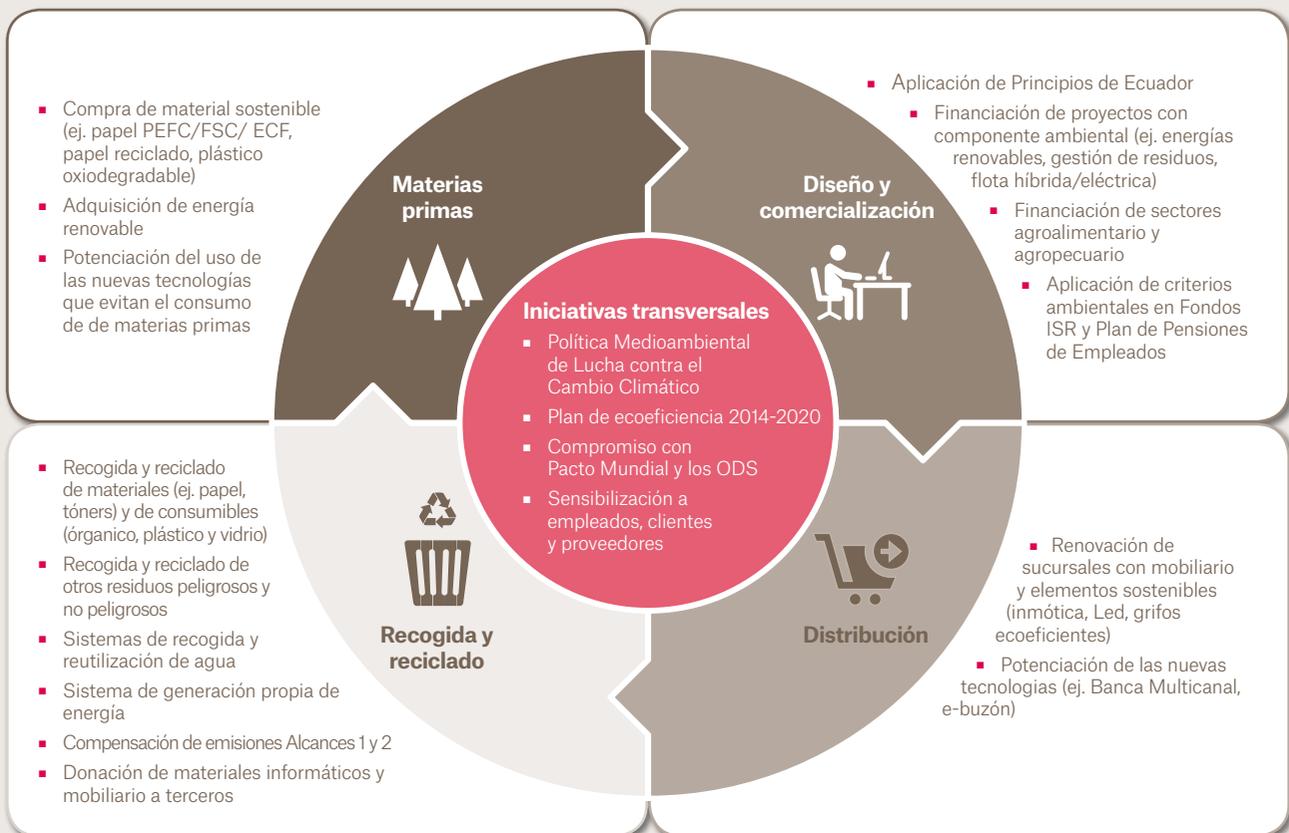
Aproximación a la Economía Circular

Una de las líneas más importantes que Popular detalla en su Política Medioambiental de lucha contra el Cambio Climático es la de dar soporte, a través de su actividad, a los principios de la Economía Circular cuyo objetivo es el desarrollo de acciones sostenibles y eficientes, económica y ambientalmente.

El Grupo cuenta con una serie de productos, servicios e iniciativas, la mayoría de estas últimas recogidas en su Plan de Ecoeficiencia, que favorecen la mejora del capital natural, la optimización del uso de los recursos y la minimización de los riesgos del sistema al gestionar una cantidad finita de existencias y unos flujos renovables.

A continuación, se muestra de forma global y aproximada el papel que desempeña Popular en el sistema de la Economía Circular:

ECONOMIA CIRCULAR



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

4.2. Dimensión Medioambiental Externa: compromiso con el medio ambiente

4.2.1. Formación y sensibilización

Con las actuaciones de formación y sensibilización medioambiental, 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 otros canales de comunicación. Las iniciativas más importantes llevadas a cabo en 2016 han sido:



- **Formación medioambiental para empleados.**

En 2016 se ha mantenido activa la acción formativa denominada El Reto de Baldomero cuyo objetivo es sensibilizar a la plantilla del Grupo en materia medioambiental.

En este curso, compuesto por 4 cápsulas formativas, se divulgan los principales compromisos de la Entidad para mitigar su impacto en el Cambio Climático y cómo cada empleado puede participar en los mismos a través de pequeños gestos del día a día.

- **Difusión y fomento de iniciativas sostenibles entre los empleados.**

Las principales acciones desarrolladas han sido:

- Reciclado de tapones por los empleados del Grupo. En total, se han recogido más de 5,5 toneladas de tapones desde el inicio de la campaña en España.
- Reciclado de móviles usados. En el último trimestre del año se ha iniciado una campaña de recogida de estos dispositivos que además han servido para apoyar a una entidad del tercer sector.
- Difusión de otras iniciativas medioambientales. A través del Programa de Voluntariado Corporativo *con tu ayuda* Popular divulgó entre sus empleados varias iniciativas ambientales desarrolladas a nivel mundial con el fin de sensibilizarles en esta materia. Las más importantes fueron el Día Mundial del Agua, el Día Mundial del Árbol, el Día Mundial de la Eficiencia Energética, Día Mundial del Medio Ambiente y la Semana Europea de la Movilidad.

- **Apagado de la iluminación varias oficinas y 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 2016. Más de 10.000 ciudades apagaron las luces de sus principales monumentos y edificios representativos. Popular participó con el apagado de 14 de sus edificios emblemáticos y de 226 oficinas, ubicados todos ellos en España.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

4.2.2. Apoyo a iniciativas medioambientales

Popular colabora con organismos referentes que evalúan la actividad del Banco en aspectos medioambientales, como el *Carbon Disclosure Project (CDP)* del cual es entidad signataria.



Además ha reafirmado su involucración con el entorno participando en varias iniciativas medioambientales.

- Censado de la Huella de Carbono en MAGRAMA.** Banco Popular ha obtenido por segundo año consecutivo 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 2015. 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.
- Participación en el Clúster de Cambio Climático de Forética.** El Clúster de Cambio Climático es una de las principales plataformas empresariales de liderazgo en materia de cambio climático impulsada por Forética y que está constituida por 36 grandes compañías. Tiene los siguientes objetivos:
 - Trasladar al contexto español las principales tendencias y conversaciones que se están manteniendo a nivel mundial en materia de Cambio Climático desde la perspectiva empresarial.
 - Contribuir, a través de estudios, a generar soluciones prácticas y a difundir entre la comunidad empresarial las tendencias vinculadas a esta temática.
 - Colaborar con Administraciones Públicas y líderes de opinión convirtiendo el Clúster en un punto de referencia en materia de Cambio Climático.
- Mantenimiento del compromiso con 1 millón por el clima.** Esta iniciativa, impulsada por Fundación Ecología y Desarrollo (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 acción por segundo año consecutivo y ha reafirmado su compromiso de reducir sus emisiones de CO₂ mediante la contratación de energía eléctrica renovable, la optimización del uso de los recursos o la compensación de la huella de carbono entre otras.
- Participación en el Congreso de Energía Eólica Marina.** Banco Pastor participó en el Congreso de Energía Eólica Marina celebrado en Galicia, cuya finalidad era difundir los aspectos críticos de la industria eólica y en el que se expusieron varios proyectos representativos del potencial que puede desarrollar este sector. Pastor puso de manifiesto el apoyo de la Entidad a las empresas que desarrollan este tipo de proyectos.

Popular única entidad financiera reconocida en el ranking de Carbon Clear

Popular ha sido la única entidad financiera que ha entrado en el ranking de las compañías del Ibex-35 de Carbon Clear, en el que se identifican las empresas con reportes de sostenibilidad más transparentes, ocupando el séptimo lugar del ranking.

El estudio realizado por Carbon Clear, consultora inglesa especializada principalmente en medio ambiente, se ha basado en información pública disponible y ha analizado el estado del reporting de sostenibilidad a lo largo de las cinco secciones de estudio: Medición, Reporting y Verificación, Estrategia, Reducción y Compensación, Engagement e Innovación. Así, se ha obtenido una valoración para cada sección y una valoración total, en el caso de Popular un 66%, siendo la valoración media en las empresas de servicios financieros e inmobiliarios de un 47%.

De este modo, se reconoce cuantitativamente el compromiso de Popular en su lucha contra el Cambio Climático y su desarrollo de medidas de adaptación para asegurar un futuro sostenible y bajo en carbono.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	



Anexo 1

Acercas del Informe

1.1. 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 2016. Dicho Informe refleja los datos más relevantes relacionados con los cambios estructurales del Grupo acaecidos en 2016 y aquellos, que aun haciéndose efectivos al inicio de 2017, se han estado preparando en 2016. Entre ellos destacan los siguientes:

- Nombramiento de D. Emilio Saracho como presidente del Consejo de Administración previa aprobación de su nombramiento como Consejero en la Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada en febrero de 2017.
- Nombramiento de D. Pedro Larena como nuevo Consejero Delegado.
- Actualización del organigrama del Comité de Dirección con la creación de nuevas Direcciones Generales: Transformación Digital, Medios, Negocio Especializado, Negocio Inmobiliario y de Transformación de Activos e Información Corporativa y Análisis.
- Establecimiento de dos pilares básicos organizativos y de gestión: negocio principal y negocio inmobiliario y asociado.

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 2016, tal y como se especifica en el Anexo 3, 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. Así mismo, el Informe Integrado ha sido sometido a la aprobación del Consejo de Administración de la Entidad en su sesión de febrero de 2017.

1.2. Principios y orientaciones del Informe

Del mismo modo que se hizo con el último Informe Integrado publicado por el Grupo en 2015, 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 y el *Global Reporting Initiative (GRI)* en su guía G4 y en el suplemento sectorial financiero, tal y como se detallan en la tabla que se expone a continuación.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

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	<p>Materialidad. Presentar aspectos que reflejen los impactos significativos (sociales, ambientales y económicos) de la organización.</p>	→	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.
	<p>Participación de los grupos de interés. Identificar sus grupos de interés y describir cómo se ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.</p>	→	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.
	<p>Sostenibilidad. Informar del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.</p>	→	Presentación de las medidas que contribuyen a preservar el contexto social y medioambiental del entorno de influencia del Grupo.		
	<p>Exhaustividad. Indicar el alcance, cobertura y tiempo del Informe.</p>	→	Exposición de las actividades desarrolladas por el Grupo con el mayor detalle posible en cuanto a su contenido y período temporal.		
Calidad	<p>Equilibrio. Reflejar aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para facilitar una valoración general.</p>	→	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.
	<p>Puntualidad. Mostrar la información a tiempo y siguiendo un calendario periódico.</p>	→	Publicación del Informe en el primer trimestre del año posterior al reportado.		
	<p>Comparabilidad. Presentar la información de manera consistente, facilitando su comparabilidad.</p>	→	Información elaborada de manera consistente y presentada por años naturales.		
	<p>Claridad. Ofrecer información de manera comprensible y accesible a los grupos de interés.</p>	→	Contenido sistemáticamente ordenado 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.
	<p>Precisión. Reportar información precisa y suficientemente detallada, de forma que permita valorar el desempeño de la organización.</p>	→	Descripción detallada y precisa de la información, haciendo referencia a otros documentos públicos de la organización para más información.	←	Relevancia y concisión. Proporcionar información concisa que sea relevante para evaluar la capacidad de la empresa para crear valor a corto, medio y largo plazo.
	<p>Fiabilidad. Garantizar que la información ha sido recopilada, registrada, compilada, analizada y presentada de forma que pueda estar sujeta a examen.</p>	→	Veracidad de los datos del Informe y precisión de los mismos, certificados a través de la verificación de auditores externos.		

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

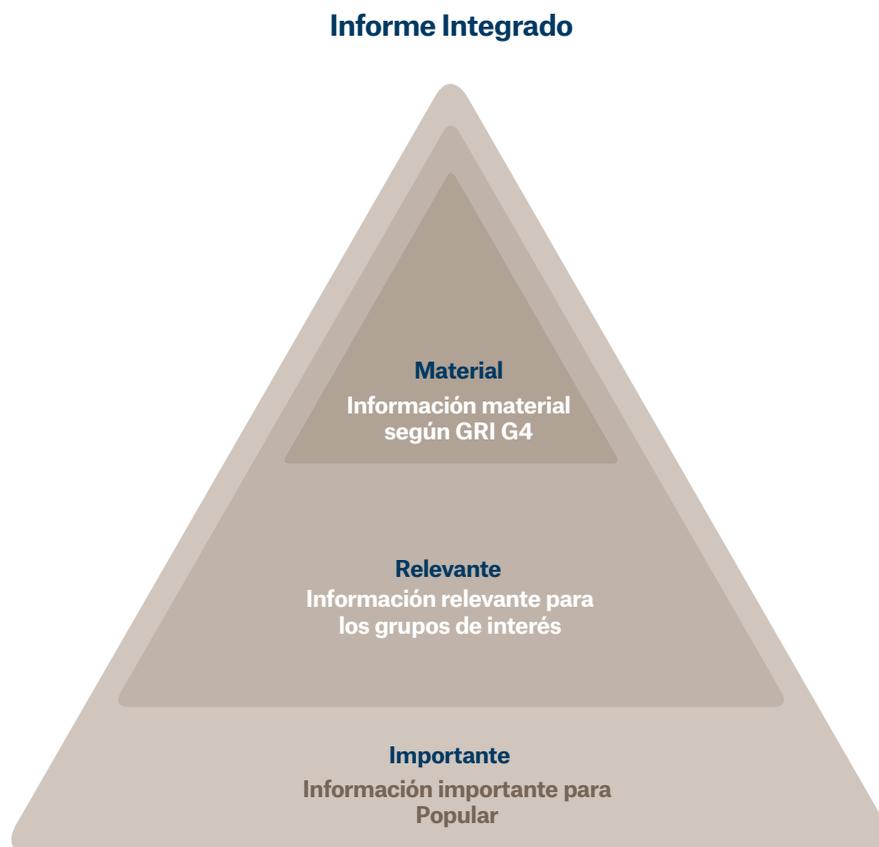
1.3. Integración del principio de materialidad según GRI G4

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 1 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. Así mismo, 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 o importantes para explicar el desempeño llevado a cabo durante el ejercicio por la Entidad.

Materialidad de la información incluida en el Informe Integrado - 2016



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

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 y Portugal
	Energía	18	Interna	Grupo - España y Portugal
	Agua	No material	No aplica	No aplica
	Biodiversidad	No material	No aplica	No aplica
	Emisiones	18	Externa	Grupo - España y Portugal
	Efluentes y residuos	No material	No aplica	No aplica
	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
Prácticas laborales y trabajo digno	Evaluación ambiental de los proveedores	13	Externa	Grupo - España
	Mecanismos de reclamación ambiental	2, 12, 18	Mixta	Grupo - España
	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
	Diversidad e igualdad de oportunidades	1, 14	Interna	Grupo
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	1, 14	Interna	Grupo
Derechos Humanos	Evaluación de prácticas laborales de proveedores	13	Externa	Grupo - España
	Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	2, 12, 14	Interna	Grupo - España
	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
Sociedad	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
	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
Responsabilidad sobre productos	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
	Salud y seguridad de los clientes	2, 6	Externa	Grupo - España
	Etiquetado de los productos y servicios	2, 6, 7, 8	Externa	Grupo - España
Responsabilidad sobre productos	Comunicaciones de mercadotecnia	2, 7, 12	Externa	Grupo - España
	Privacidad de los clientes	2	Externa	Grupo - España
	Cumplimiento regulatorio	2	Externa	Grupo - España

1.4. 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	6-13
	Visión, misión, valores	15
	Estructura	16-18
	Posicionamiento en el sector financiero	24-25
	Descripción del entorno	22-23
Gobierno Corporativo	Órganos y mecanismos de gobierno	26-30
	Procesos de toma de decisiones	26-39
	Reflejo de la cultura en el uso de los capitales y su efecto	31
	Remuneración y creación de valor	29-30
Modelo de Negocio	Cadena de valor	40-46
	Materialidad	54-55
	Grupos de interés: identificación, selección y gestión	49-51
	Creación de valor compartido	47-51
Oportunidades y riesgos	Identificación de oportunidades y riesgos	56-59
	Probabilidad de ocurrencia y oportunidad de mejora	56-59
Estrategia y asignación de recursos: desempeño	Objetivos y actuaciones desarrolladas para conseguirlos	59-69
	Asignación de recursos	59-69
	Medición logros y metas	12-13
Perspectivas de futuro	Expectativas de la organización sobre el entorno y efecto en la organización	70-71
	Preparación de la organización respecto a las perspectivas de futuro	72-73
	Objetivos fijados por cada capital	72-73

1.5. 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 Integrado teniendo en cuenta 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.	82, 87, 90, 91, 96, 105, 106, 121, 126, 128	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.	87, 90, 91	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.	98	G4-HR6, G4-HR8
	5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	98	G4-HR5
	6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	28, 105, 106, 107, 111, 113, 114, 123, 124	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.	69, 134, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142	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.	69, 134, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142	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.	69, 134, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142	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.	36, 37, 38, 79, 119	G4-SO3, G4-SO4, G4-SO6

1.6. Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Banco Popular, en línea con su cultura corporativa y consciente del papel tan relevante que tiene el sector privado en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, se compromete a integrarlos en su estrategia y contribuir a alcanzarlos de forma alineada con el desarrollo de su actividad.

Durante todo el Informe se identifican las acciones desarrolladas por Popular que dan respuesta a los principios que más vinculación tienen con la actividad principal del Grupo. Igualmente, a continuación se detallan a modo de resumen el cumplimiento de dichos ODS indicando las acciones llevadas a cabo y las páginas donde se detallan en mayor profundidad.



ODS	Descripción	Acciones	Páginas
	Contribuir a la erradicación de la pobreza extrema en todo el mundo reduciéndola en todas sus dimensiones y facilitando el acceso a recursos económicos, servicios básicos y protección social a toda la población.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cultura de Derechos Humanos ■ Condiciones laborales dignas ■ Política de igualdad ■ Negocios inclusivos ■ Productos y servicios accesibles ■ Microcréditos ■ Apoyo a emprendedores y estudiantes ■ Publicidad y marketing ■ Evaluación a los proveedores ■ Disminución del impacto medioambiental ■ Acciones de voluntariado 	81, 91, 94, 99, 112, 113, 121, 127, 128, 129, 131, 135, 137, 140, 141, 142, 143, 144, 145
	Promover el acceso a la educación de toda la población, como base para garantizar un crecimiento económico y social sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aprendizaje continuo de los empleados ■ Formación en materia de RC ■ Actividades de voluntariado ■ Innovaciones tecnológicas ■ Apoyo a estudiantes ■ Alianzas con universidades y escuelas 	118, 127, 132
	Impulsar la igualdad en el acceso a la educación, atención médica y oportunidades para conseguir un trabajo digno a las mujeres y niñas, así como en la representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plan de Igualdad ■ Somos Diversidad ■ Empoderamiento femenino ■ Políticas salariales ■ Contratación y protección del empleo ■ Conciliación familiar ■ Cultura de derechos humanos ■ Acceso financiación 	112, 113, 117, 128

ODS	Descripción	Acciones	Páginas
	<p>Propiciar el crecimiento económico sostenible e inclusivo, que beneficie a todas las personas por igual y no perjudique al medio ambiente, a través de la creación de empleo de calidad, especialmente para mujeres y jóvenes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Utilización eficiente de los recursos Plan de Igualdad Somos Diversidad Cultura de derechos humanos Condiciones laborales dignas Fomento del empleo de jóvenes Control y formación de la cadena de suministro Impulso de la economía y cultura local Fomento del crecimiento económico Cooperación al desarrollo Alianzas público-privadas 	<p>43, 76, 78, 91, 94, 99, 108, 109, 111, 112, 113, 128</p>
	<p>Potenciar las infraestructuras sostenibles, resilientes y de calidad para todos, impulsando una nueva industria bajo criterios de sostenibilidad que adopte tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, fomentar la tecnología, la innovación y la investigación y lograr el acceso igualitario a la información y al conocimiento, principalmente a través de internet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Ecoeficiencia 2014-2020 Principios de Ecuador Certificación LEED Oro en Nueva Sede Inversión en I+D+i 	<p>42, 43, 84, 89, 119, 135, 137, 140, 141, 142, 143</p>
	<p>Favorecer el cambio en el modelo actual de producción y consumo para conseguir una gestión eficiente de los recursos naturales y la disminución de la generación de desechos, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Consumo eficiente de los recursos Uso de materiales biodegradables y reciclables Reutilización de agua Generación propia de energía Sensibilización a empleados y proveedores Compra de productos y servicios sostenibles 	<p>135, 137, 140, 142, 143, 144</p>
	<p>Introducir el Cambio Climático como cuestión primordial en las políticas, estrategias y planes, mejorando la respuesta a los problemas que genera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de lucha contra el Cambio Climático Política Medioambiental de lucha contra el Cambio Climático Plan de Ecoeficiencia 2014-2020 Sensibilización y formación en la plantilla Sensibilización de la cadena de suministro 	<p>43, 89, 92, 135, 137, 140, 141, 142, 143, 144, 145</p>

Anexo 2

Índice de contenido GRI

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 1.3. Integración del principio de materialidad según GRI G4 del Anexo 1, 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.

Popular elabora su Informe Integrado en base a la opción "de conformidad EXHAUSTIVA" de GRI G4

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 versión G4, así como los criterios indicados en el suplemento financiero.

El Informe cuenta con la verificación llevada a cabo por la firma independiente PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., que constata que 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 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.



Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Contenidos Básicos Generales

Indicador	Páginas	Omisiones	Descripción
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	5	-	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	146	-	Nombre de la organización.
G4-4	15-16, 97	-	Marcas, productos y servicios más importantes.
G4-5	IA 2016(9)	-	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.
G4-6	8-9, 15-16	-	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	15-16, 146	-	Describa la naturaleza del régimen de la propiedad y su forma jurídica.
G4-8	8-9, 15-16	-	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).
G4-9	6-9, 15-17	-	Determine el tamaño de la organización.
G4-10	105, 107	-	<ul style="list-style-type: none"> a) Número de empleados por contrato laboral y género. b) Número de empleados fijos por tipo de contrato y género. c) Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y género. d) Tamaño de la plantilla por región y género. 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	121	-	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-12	99-102	-	Describa la cadena de suministro de la organización.
G4-13	99-102, 106, 146	-	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.
G4-14	90-91	-	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.
G4-15	50-51, 68	-	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	50-51, 68	-	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	54-55	-	<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	148-149	-	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.
G4-20	148-149	-	Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.
G4-21	148-149	-	Indique el límite de cada aspecto material fuera de la organización.
G4-22	146-147	-	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.
G4-23	146-147	-	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.

Contenidos Básicos Generales

Indicador	Páginas	Omisiones	Descripción
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	50-51	-	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.
G4-25	50-51	-	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.
G4-26	50-51	-	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	50-51	-	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	146	-	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).
G4-29	146	-	Fecha de la última memoria (si procede).
G4-30	146	-	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).
G4-31	170	-	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.
G4-32	154	-	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	146	-	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. 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	26-28	-	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	26-28	-	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	134	-	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	50-51	-	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	26-28	-	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.
G4-39	30, IA 2016 (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	27	-	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	34, 36-37	-	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	52-53, 124, 134, 136	-	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	29-30	-	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.

Contenidos Básicos Generales

Indicador	Páginas	Omisiones	Descripción
G4-44	IA 2016 (183-185)	-	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.
G4-45	50-51 IA 2016 (204-213)	-	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. 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.
G4-46	34-36, 134 IA 2016 (212-213, 216-221)	-	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	54-59 IA 2016 (204-206)	-	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	146	-	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	50-51	-	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	29-30 IA 2016 (181)	-	a) Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. 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.
G4-52	29-30 IA 2016 (181)	-	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	50-51	-	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	15, 31	-	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.
G4-57	60	-	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	60, 87-88	-	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.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Contenidos Básicos Específicos

Indicador	Páginas	Omisiones	Descripción
CATEGORÍA: ECONOMÍA			
ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO			
G4-DMA	47	-	Desempeño económico.
G4-EC1	47, 68	-	Valor económico directo generado y distribuido.
G4-EC2	92	-	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
G4-EC3	94-96, 115-117	-	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.
G4-EC4	118	-	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.
ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO			
G4-DMA	8-9, 16, 47-49	-	Presencia en el mercado.
G4-EC5	113-114	-	Relación entre el salario inicial desglosado por género y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
G4-EC6	109	-	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS			
G4-DMA	48-49	-	Consecuencias económicas indirectas.
G4-EC7	124, 126, 128-132	-	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.
G4-EC8	47, 92	-	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
G4-DMA	100	-	Prácticas de adquisición.
G4-EC9	99	-	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE			
ASPECTO MATERIAL: MATERIALES			
G4-DMA	134-135, 137, 139-140	-	Materiales.
G4-EN1	69, 140, 142	-	Materiales por peso o volumen.
G4-EN2	140, 142	-	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.
ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA			
G4-DMA	134-135, 137-139	-	Energía.
G4-EN3	69, 137-138	-	Consumo energético interno.
G4-EN4	139	-	Consumo energético externo.
G4-EN5	139	-	Intensidad energética.
G4-EN6	137-139	-	Reducción del consumo energético.
G4-EN7	137-139	-	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.
ASPECTO MATERIAL: AGUA			
G4-DMA	-	(*) ver notas p.165	Agua.
G4-EN8	69, 142	(*) ver notas p.165	Captación total de agua según la fuente.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Contenidos Básicos Específicos

Indicador	Páginas	Omisiones	Descripción
G4-EN9	-	(*) ver notas p.165	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.
G4-EN10	-	(*) 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.
ASPECTO MATERIAL: EMISIONES			
G4-DMA	134-141	-	Emisiones.
G4-EN15	141	-	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).
G4-EN16	141	-	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).
G4-EN17	141	-	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).
G4-EN18	69, 141	-	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.
G4-EN19	141	-	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.
G4-EN20	-	(b) ver notas p.165	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.
G4-EN21	-	(b) ver notas p.165	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.
ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS			
G4-DMA	-	(*) ver notas p.165	Efluentes y residuos.
G4-EN22	-	(*) ver notas p.165	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.
G4-EN23	142	(*) ver notas p.165	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.
G4-EN24	-	(*) ver notas p.165	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
G4-EN25	-	(*) 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	-	(*) 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	137-140	-	Productos y servicios.
G4-EN27	137-142	-	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.
G4-EN28	-	(c) 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.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Contenidos Básicos Específicos

Indicador	Páginas	Omisiones	Descripción
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	134	-	Cumplimiento regulatorio.
G4-EN29	134	-	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	141	-	Transporte.
G4-EN30	141	-	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	136, 142	-	General .
G4-EN31	69, 136, 142	-	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES			
G4-DMA	100	-	Evaluación ambiental de los proveedores.
G4-EN32	100-102	-	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.
G4-EN33	101	-	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	134	-	Mecanismos de reclamación en materia ambiental.
G4-EN34	134	-	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
ASPECTO MATERIAL: EMPLEO			
G4-DMA	119-123	-	Empleo.
G4-LA1	107	-	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región.
G4-LA2	113, 115-117	-	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	123-124	-	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.
ASPECTO MATERIAL: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN			
G4-DMA	120-121	-	Relaciones entre los trabajadores y la dirección.
G4-LA4	121	-	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	121-122, 124	-	Salud y seguridad en el trabajo.
G4-LA5	121	-	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	123-124	-	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.
G4-LA7	121-124	-	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.
G4-LA8	121	-	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Contenidos Básicos Específicos

Indicador	Páginas	Omisiones	Descripción
ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
G4-DMA	110, 118-120	-	Capacitación y educación
G4-LA9	118	-	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral.
G4-LA10	118-120	-	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	110	-	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género y por categoría profesional.
ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
G4-DMA	28, 111	-	Diversidad e igualdad de oportunidades
G4-LA12	28, 111	-	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES			
G4-DMA	113-114	-	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres
G4-LA13	113-114	-	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	100-102	-	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores
G4-LA14	100-102	-	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.
G4-LA15	101	-	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	36-38	-	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales.
G4-LA16	87	-	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
DERECHOS HUMANOS			
ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN			
G4-DMA	90-91	-	Inversión.
G4-HR1	90-91	-	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	120	-	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	110-112	-	No discriminación.
G4-HR3	105-106	-	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.
ASPECTO MATERIAL: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
G4-DMA	121	-	Libertad de asociación y negociación colectiva.
G4-HR4	121	-	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.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Contenidos Básicos Específicos

Indicador	Páginas	Omisiones	Descripción
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	120	(*)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	98	-	Evaluación.
G4-HR9	98	-	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	100	-	Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos.
G4-HR10	100-102	-	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.
G4-HR11	101	-	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	36-37	-	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos.
G4-HR12	87	-	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
SOCIEDAD			
ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES			
G4-DMA	81-82, 84, 126	-	Comunidades locales.
G4-SO1	128	-	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.
G4-SO2	96, 126	-	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Contenidos Básicos Específicos

Indicador	Páginas	Omisiones	Descripción
FS13	66, 81-82, 84	-	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.
FS14	82-83	-	Iniciativas para mejorar el acceso a personas con minusvalías o impedimentos.
ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
G4-DMA	34, 39	-	Lucha contra la Corrupción.
G4-SO3	37-38	-	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.
G4-SO4	36, 119	-	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
G4-SO5	36	-	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.
ASPECTO MATERIAL: POLÍTICA PÚBLICA			
G4-DMA	79	-	Política pública.
G4-SO6	79	-	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL			
G4-DMA	39	-	Prácticas de competencia desleal.
G4-SO7	39	-	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	36-38	-	Cumplimiento regulatorio.
G4-SO8	39	-	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	100	-	Evaluación de la repercusión social de los proveedores.
G4-SO9	100-102	-	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.
G4-SO10	101	-	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	87	-	Mecanismos de reclamación por impacto social
G4-SO11	87	(d)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	74-75	-	Salud y seguridad de los clientes.
G4-PR1	75, 87	-	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.
G4-PR2	75	-	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.

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Contenidos Básicos Específicos

Indicador	Páginas	Omisiones	Descripción
G4-PR3	75, 87	-	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	75, 87	-	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	85-87	-	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.
ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA			
G4-DMA	87	-	Comunicaciones de Mercadotecnia.
G4-PR6	96	-	Venta de productos prohibidos o en litigio.
G4-PR7	62, 75, 87	-	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	88	-	Privacidad de los clientes.
G4-PR8	88	-	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	88	-	Cumplimiento regulatorio.
G4-PR9	75, 87	-	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	74, 124, 126, 134-136	-	Políticas con aspectos ambientales y sociales específicos aplicadas a líneas de negocio (FS1).
G4-DMA	90-91	-	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio (FS2).
G4-DMA	90-91	-	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones (FS3).
G4-DMA	119-120, 144	-	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, 144	-	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales (FS5).
FS6	45-46	-	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/ PYMEs/ grandes) y el sector de actividad.
FS7	66, 81, 92-96	-	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
FS8	66, 92	-	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	-	(e)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).

Carta del Presidente	Banco Popular en cifras	Premios y reconocimientos	Principales iniciativas desarrolladas	Cumplimiento de retos 2016	Retos 2017
01	02	03	04	05	
Dimensión Estructural	Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Medioambiental	Anexos	

Contenidos Básicos Específicos

Indicador	Páginas	Omisiones	Descripción
ASPECTO MATERIAL: PROPIEDAD ACTIVA			
G4-DMA	134-135	-	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).
FS10	92-95	-	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	92, 94-95	-	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.
ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-DMA	74-75	-	Políticas de comercialización justa de productos y servicios financieros (FS15).
G4-DMA	97-98	-	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) Restricciones de confidencialidad- Parte de la información relativa a la relación entre las retribuciones no se puede divulgar por imperativos específicos de confidencialidad.

(b) No aplica - El Grupo no emite sustancias destructoras de la capa de ozono, incluidas en los anexos correspondientes del Protocolo de Montreal.

(c) No aplica - La información carece de relevancia dada la actividad financiera del Grupo.

(d) No disponible actualmente - El Grupo establecerá las medidas oportunas para avanzar en la identificación de las reclamaciones de carácter social.

(e) No disponible actualmente - La información no está disponible y el Grupo establecerá los procedimientos para la evaluación de estos riesgos y las correspondientes auditorías.

Publicaciones de interés

Informe Anual 2016

Nomenclatura

IA: Informe Anual

Anexo 3

Informe de verificación



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 2" 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 2016, 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 su 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 y de los indicadores de RC de acuerdo con la Guía GRI G4 y su 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 los diversos departamentos de Popular involucrados 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 PuC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 97.250-1, folio 75, tomo 9.207, libro 5.034, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número 86242 - 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 su Suplemento Sectorial de Financial Services.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra y realización de pruebas analíticas y sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de RC de Popular. 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 2016, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía GRI G4 y su 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

23 de febrero de 2017

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!"