

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

2016



Unicaja Banco

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016



www.unicajabanco.es

ÍNDICE

	Pág.
Carta del Presidente	3
Presentación del Grupo	7
Estructura	9
Misión, visión y valores	11
Magnitudes básicas	12
Gobierno Corporativo	15
Órganos de gobierno	17
Equipo directivo	19
Actividad financiera en 2016	21
Contexto económico financiero y regulatorio	23
Modelo de gestión	23
Evolución del negocio, canales y líneas de actividad	25
Resultados	30
Posicionamiento en el sistema bancario español	33
Control global del riesgo	34
Ejercicio de la Responsabilidad Social	35
Modelo de Responsabilidad Social y ámbitos de aplicación	37
Análisis de materialidad	38
Con las personas	39
Con los territorios	44
Con la sociedad	45
Anexos	49
Alcance del Informe	51
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	52
Estados financieros	53
Índice de indicadores GRI 4	61

Carta del Presidente





Nos complace presentarles un año más el Informe de Responsabilidad Social del Grupo Unicaja Banco, mediante la que mostramos de forma sintética nuestra naturaleza y realidad institucional, y damos cuenta de las principales actuaciones en las que se proyecta nuestro desempeño en las vertientes económica y financiera, social y medioambiental.

Continuando con la tendencia de ejercicios anteriores, durante 2016 hemos asistido, sin tregua alguna, a profundos cambios en los planos económico y financiero, en sus dimensiones nacional e internacional, y hemos sido testigos de situaciones extraordinarias sin parangón histórico. Especialmente intensos han sido los cambios regulatorios y de supervisión en el ámbito financiero, complejos y a veces de repercusiones inciertas, que han impactado de diversas formas sobre el balance, la cuenta de resultados y los niveles de solvencia y liquidez de las entidades de crédito, además de ocasionar importantes costes de adaptación y de dedicación de recursos.



Circunscribiéndonos al Grupo Unicaja Banco, en el transcurso del año han concurrido una serie de circunstancias que confieren a 2016 un carácter distintivo. El 30 de junio expiró el período transitorio establecido en la Ley 26/2013, de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias, para la compatibilización de la pertenencia a los patronatos de las fundaciones bancarias y a los consejos de administración de bancos participados por dichas fundaciones. Ha sido éste un paso más en la transición desde el modelo tradicional de las cajas de ahorros, antes basado en la integración institucional de las vertientes financiera y social, hacia un nuevo modelo caracterizado por la estricta separación de ambas facetas, afrontadas en lo que concierne a nuestra matriz, respectivamente, por Unicaja Banco y por la Fundación Bancaria Unicaja.

Al hilo de la mencionada transformación, durante la segunda mitad del año la Entidad ha vivido un intenso proceso de adaptación de los esquemas de gobernanza, en paralelo con la introducción de un conjunto de cambios que nos han permitido ajustarnos a las nuevas exigencias regulatorias y alinearnos con las mejores prácticas en el ámbito del gobierno corporativo.

Por otro lado, a raíz de la conversión de los Bonos Necesaria y Contingentemente Convertibles emitidos con ocasión de la oferta de canje efectuada para la adquisición de Banco España, la base de accionistas de Unicaja Banco ha sido objeto de una ampliación sustancial, pasando de casi un centenar a más de 16.000.

2016 ha sido asimismo el primer año de vigencia del Plan de Negocio 2016-2019, actualizado para el período 2017-2020, dentro del que se han puesto en marcha proyectos sumamente relevantes para el futuro del Grupo.

La realización de un balance económico pone de manifiesto que la actuación del Grupo Unicaja Banco puede sintetizarse en los siguientes aspectos: i) una alta capacidad de generación de resultados, especialmente de carácter recurrente; ii) la solidez del negocio bancario; iii) la continuidad en el reforzamiento de la posición de solvencia; iv) una holgada posición de liquidez; v) una caída de la morosidad, unida al mantenimiento de elevados niveles de cobertura, y vi) la aplicación de una rigurosa política de contención y control de costes.



El desarrollo de una eficaz función financiera se ha visto acompañado del mantenimiento del tradicional compromiso con nuestros clientes, accionistas, empleados y demás grupos de interés, así como con el desarrollo tanto económico como social de nuestros territorios de origen, en general y, particularmente, de las Comunidades Autónomas de Andalucía y Castilla y León, en las que somos el grupo financiero de referencia. Junto a la prestación de servicios financieros y de pago, se ha continuado participando directamente en proyectos empresariales estratégicos en sectores como los de autopistas, infraestructuras, servicios, tecnología, turismo y agroalimentación, entre otros. Adicionalmente, en el marco de nuestra política de responsabilidad social se han impulsado líneas de apoyo a la vivienda de carácter social y a la política social para la vivienda, y se han respaldado iniciativas promovidas por las Administraciones Públicas en materia económica y social, además de favorecer la inclusión financiera. Por otra parte, hemos venido ejecutando un amplio programa de actuaciones en el ámbito de la educación financiera, en torno al proyecto Edufinet, con acciones dirigidas a la ciudadanía en general, a jóvenes, empleados, emprendedores e inmigrantes, entre otros colectivos. Mediante el desarrollo de este amplio elenco de actuaciones la Entidad reafirma su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que se adhirió en 2013.

Por último, quisiera expresar nuestro agradecimiento a todas las personas e instituciones que han confiado en el Grupo y a quienes han colaborado para el eficaz desempeño de nuestra misión empresarial y el ejercicio de nuestra responsabilidad social, unido al deseo de que continúen haciéndolo en el futuro. Dedicaremos nuestros mejores esfuerzos para merecer la renovación de esa confianza.

Manuel Azuaga Moreno
Presidente

Presentación del Grupo



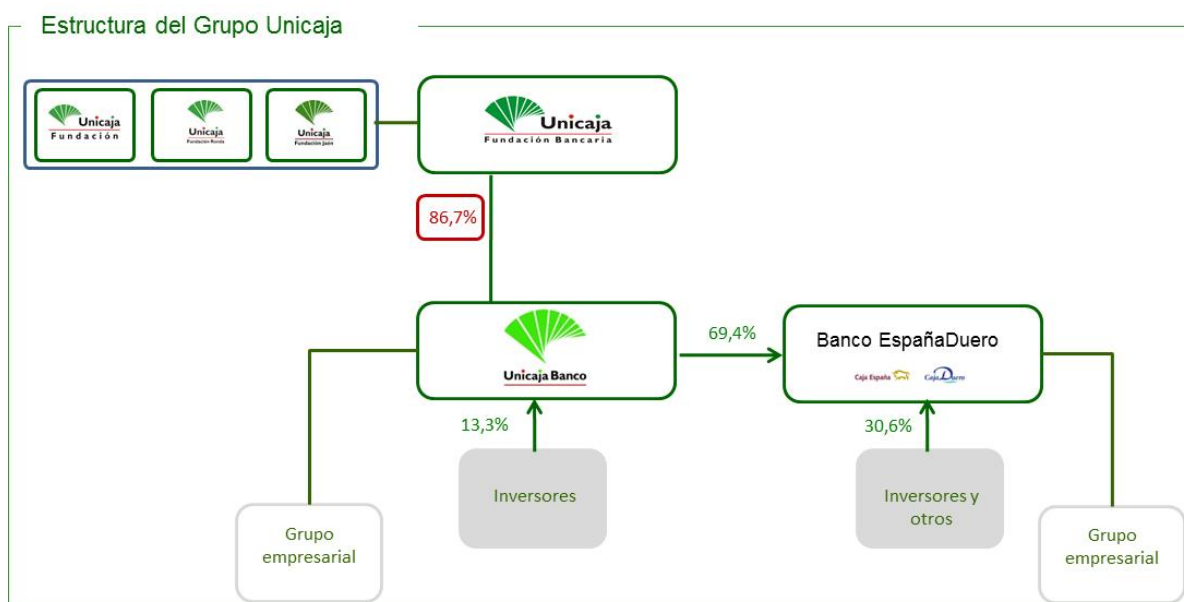
ESTRUCTURA

El Grupo Unicaja Banco se configura como el sexto grupo bancario privado español, con unos activos totales superiores a los 57.000 millones de euros.

Unicaja Banco es la entidad matriz del Grupo. Su sede social se encuentra en Málaga, en Avenida de Andalucía, 10-12, siendo, en la actualidad, el único banco con sede en Andalucía controlado por agentes económicos de esta Comunidad Autónoma. A 31 de diciembre de 2016, el principal accionista de la Entidad es la Fundación Bancaria Unicaja, que posee el 86,7% del capital social.

A su vez, Unicaja Banco mantiene una participación del 69,4% en Banco EspañaDuro.

Para el desarrollo de su actividad, Unicaja Banco y Banco EspañaDuro cuentan con un conjunto de filiales, pertenecientes a sectores relevantes en sus territorios de actuación, que conforman sus respectivos grupos empresariales.



Las sociedades que, junto a Unicaja Banco, a 31 de diciembre de 2016 forman el Grupo son:

Denominación Social	Actividad
Alqlunia Duero	Desarrollo inmobiliario
Alteria Corporación Unicaja	Inversión en activos, valores mobiliarios y sociedades financieras
Altos de Jontoya Residencia para Mayores	Asistencia geriátrica
Analistas Económicos de Andalucía	Estudio y análisis de actividad económica
Andaluza de Tramitaciones y Gestiones	Gestión y liquidación de documentos y escrituras
Banco EspañaDuero	Entidad de crédito
Caja España Mediación	Correduría de seguros
Cartera de Inversiones Agroalimentarias	Industria agroalimentaria
Conexiones y Servicios del Duero	Servicios auxiliares
Desarrollo de proyectos de Castilla y León	Desarrollo inmobiliario
Finanduro Sociedad de Valores	Sociedad de valores
Gestión de Actividades y Servicios Empresariales	Grabación electrónica, tratamiento de datos y documentos
Gestión de Inmuebles Adquiridos	Desarrollo inmobiliario
Grupo de Negocios Duero	Gestión financiera
Inmobiliaria Acinipo	Desarrollo inmobiliario
Inmobiliaria Uniex Sur	Desarrollo inmobiliario
La Algara Sociedad de Gestión	Sector turístico
Mijas Sol Resort	Desarrollo inmobiliario
Parque Industrial Humilladero	Desarrollo de suelo industrial
Pinares del Sur	Desarrollo inmobiliario
Propco Rosaleda	Desarrollo inmobiliario
Segurándalus Mediación, Correduría de Seguros	Correduría de seguros
Tubos de Castilla y León	Fabricación de tubos
Unicaja Gestión de Activos Inmobiliarios	Tenedora de bienes inmuebles
Unicartera Caja 2	Promoción o financiación de I+D en el campo de la medicina
Unicartera Gestión de Activos	Actividad de recobro y gestión de litigios
Unicartera Internacional	Inversión en activos, valores mobiliarios y sociedades financieras
Unicartera Renta	Inversión en activos, valores mobiliarios y sociedades financieras
Unicorp Patrimonio, Sociedad de Valores	Gestión patrimonial
Unigest	Gestora de instituciones de inversión colectiva
Unimediación	Correduría de seguros
Unimediterráneo de Inversiones	Inversión en activos, valores mobiliarios y sociedades financieras
Uniwindet Parque Eólico Las Lomillas	Energía eólica
Uniwindet Parque Eólico Loma de Ayala	Energía eólica
Uniwindet Parque Eólico Los Jarales	Energía eólica
Uniwindet Parque Eólico Tres Villas	Energía eólica
Uniwindet S.L.	Energía eólica
Viajes Caja España	Agencia de viajes
Viproelco	Desarrollo inmobiliario



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

El compromiso social del Grupo Unicaja Banco se refleja a través del ejercicio de su actividad, mediante el mantenimiento de su permanente responsabilidad y atención de las necesidades mostradas por los clientes, sus accionistas y el resto de grupos de interés, y de las económicas y sociales de sus territorios de actuación.

El Grupo Unicaja Banco integra la responsabilidad social en el núcleo de su estrategia empresarial, en sus instrumentos de gestión y en el desarrollo de sus planes de actuación, como se refleja en su misión, visión y valores que marcan el desarrollo diario de la actividad.

Misión

La actividad del Grupo Unicaja Banco se fundamenta en un conjunto de principios que tienen como objetivo la contribución al desarrollo económico y social de su ámbito de actuación, con pleno respeto al Medio Ambiente, considerando las necesidades y las expectativas de los diferentes grupos de interés, con los que se desea instrumentar un flujo de comunicación constante mediante la habilitación de los canales oportunos.

La promoción de estos fines y conductas, en su propio seno y en la sociedad, es parte del objetivo de gestión económicamente eficiente, en un marco de desarrollo sostenible que acompañe al progreso social y la protección del Medio Ambiente.

Visión

Unicaja Banco y las demás empresas a través de las que desarrolla su actividad financiera aspiran a consolidarse como entidades de referencia en sus respectivos ámbitos de actuación, desplegando una amplia y diversa oferta de productos y servicios financieros de calidad, prestando un servicio altamente profesionalizado y cualificado, adecuado a las demandas y exigencias de los diferentes segmentos de clientes, bajo la óptica de la gestión empresarial eficiente y la armonización de todo ello con los fines de los diferentes grupos de interés, en sentido amplio.

Valores

El cumplimiento de la misión del Grupo Unicaja Banco se realiza atendiendo a un conjunto de valores, entre los que destacan los siguientes:

- La prudencia, la solvencia y la estabilidad en la gestión de los recursos confiados por la clientela y por los inversores.
- La transparencia, el compromiso ético y la responsabilidad social.
- La eficiencia empresarial y la mejora continua del modelo de gestión de empresa.
- La prestación de servicios de calidad.
- La apuesta por la formación, la investigación y la innovación como base para sustentar en el tiempo el desarrollo social y económico.
- El respeto por el Medio Ambiente.

- La satisfacción de todos los grupos de interés de referencia.
- El orgullo de pertenencia de los empleados al Grupo y su proyecto.
- La conexión con el territorio y el desarrollo en las zonas geográficas de mayor implantación.

MAGNITUDES BÁSICAS

Actividad económico-financiera (consolidado)		31.12.2016
Balance (millones de euros)		
Activo total		57.241
Depósitos de la clientela		48.532
Crédito a la clientela		30.686
Saldos efectivo en Bancos Centrales y otros depósitos a la vista		862
Cartera de valores		19.429
Activo material		1.438
Patrimonio neto		3.183
Cuenta de resultados (millones de euros)		
Margen de intereses		619,8
Margen bruto		1.089,1
Resultado de la actividad de la explotación antes saneamientos		433,3
Resultado de la actividad de la explotación		290,7
Resultado antes de impuestos		191,0
Resultado consolidado del ejercicio		135,1
Solvencia		
Fondos propios (millones de euros)		2.918
Recursos propios computables (millones de euros)		3.569
Coefficiente de capital (%)		13,9
Ratio CET-1 (%)		13,8
Gestión del riesgo		
Tasa de morosidad (%)		9,8
Tasa de cobertura de la morosidad (%)		50,0

Clientes	
Número	3.128.710

Red de distribución	
Oficinas	1.280
Cajeros automáticos	1.527
Agentes colaboradores	1.349
Tarjetas expedidas	1.724.394
Datáfonos y TPVs	31.207
Banca electrónica	
Nº usuarios	1.552.544
Nº operaciones	439.654.059

Empleados	
Nº empleados	6.931
Nº empleados estructurales	6.922
Distribución plantilla estructural (hombres/mujeres) (%s/Total)	53,4/46,6
Edad media plantilla (años)	46,3
Inversión en formación (millones de euros)	0,9
Horas de formación	202.521

Valor Añadido. Generación y distribución (consolidado)*.	31.12.2016
-----------------------------------------------------------------	-------------------

Generación (millones de euros)	
Margen de intereses y resultados de instrumentos de capital	647,2
Resultado de entidades valoradas por método participación	35,2
Comisiones netas	207,4
Resultados operaciones financieras y diferencias de cambio	78,2
Otros productos de explotación	249,4
Diferencia negativa en combinaciones de negocio	0
Resultado operaciones interrumpidas	10,2
TOTAL	1.227,7

Distribución (millones de euros)	
Gastos generales, amortizaciones y otras cargas explotación	357,7
Gastos de personal	426,5
Pérdidas activos y dotaciones	242,3
Resultado consolidado del ejercicio	133,1
Impuestos	66,1
TOTAL	1.227,7

* Según metodología propuesta por SPI-Finance 2002.

Gobierno Corporativo



ÓRGANOS DE GOBIERNO

31.12.2016

Consejo de Administración	
Presidente Ejecutivo	D. Manuel Azuaga Moreno
Consejero Delegado	D. Enrique Sánchez del Villar Boceta
Vicepresidente	D. Manuel Atencia Robledo
Vicepresidente	D. Juan Fraile Cantón
Consejera Coordinadora	D ^a . Petra Mateos-Aparicio Morales
Vocal	D. Eloy Domínguez-Adame Cobos
Vocal	D. Guillermo Jiménez Sánchez
Vocal	D ^a . María Luisa Lombardero Barceló
Vocal	D. Antonio López López
Vocal	D. José M ^a . de la Torre Colmenero
Vocal	D. Victorio Valle Sánchez
Secretario	D. Agustín Molina Morales
Comisión de Auditoría	
Presidente	D. Eloy Domínguez-Adame Cobos
Vocal	D ^a . Petra Mateos-Aparicio Morales
Vocal	D. Agustín Molina Morales
Vocal	D. Victorio Valle Sánchez
Secretario	D. Juan Fraile Cantón
Comisión de Riesgos	
Presidenta	D ^a . Petra Mateos-Aparicio Morales
Vocal	D. Guillermo Jiménez Sánchez
Vocal	D. Antonio López López
Secretario	D. José M ^a . de la Torre Colmenero
Comisión de Nombramientos	
Presidente	D. Victorio Valle Sánchez
Vocal	D. Eloy Domínguez-Adame Cobos
Vocal	D. Antonio López López
Secretario	D. Agustín Molina Morales
Comisión de Retribuciones	
Presidente	D. Guillermo Jiménez Sánchez
Vocal	D ^a . Petra Mateos-Aparicio Morales
Vocal	D. José M ^a . de la Torre Colmenero
Secretario	D. Juan Fraile Cantón



Los Órganos de Gobierno de Unicaja Banco se rigen en su funcionamiento por los principios de transparencia, diligencia, independencia, evitación de conflictos de interés y acceso a la información.

Según los Estatutos Sociales, el Consejo de Administración debe definir un sistema de gobierno corporativo que garantice una gestión sana y prudente de la Entidad, y que incluya el adecuado reparto de funciones en la organización y la prevención de conflictos de interés. En este sentido, en 2016 se ha desarrollado un proceso de adaptación de los esquemas de gobernanza, en paralelo con la introducción de un conjunto de cambios para ajustarse a las nuevas exigencias regulatorias y alinearse con las mejores prácticas en el ámbito del gobierno corporativo. Entre otras, se han introducido las siguientes medidas: i) Distribución de funciones y competencias entre los cargos de Presidente Ejecutivo y Consejero Delegado, tras la designación de los mismos; ii) Creación de la figura del consejero coordinador y nombramiento de la Consejera responsable; iii) Desarrollo de una política para la selección y nombramiento de Consejeros; iv) Revisión de la política para la evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo y del Personal Clave, y de la política de remuneraciones asociada a la gestión del riesgo, así como del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores; v) Aprobación del esquema general de incentivos en la Entidad; vi) Desarrollo de un sistema integrado de información corporativa. vii) Plena adaptación del organigrama básico al modelo de las tres líneas de defensa; y viii) Introducción de mejoras en la página web corporativa, a fin de facilitar el acceso a la información y asegurar la transparencia.

Ninguno de los miembros del Consejo de Administración se encuentra en una situación de conflicto de interés con Unicaja Banco. Reglamentariamente y en la Política de Identificación y Gestión de Conflictos de Interés y de Operaciones Vinculadas de Consejeros, Accionistas Significativos y Altos Directivos, se establece el deber de los Consejeros de comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto de interés, directo o indirecto, que pudiera tener con la Entidad, absteniéndose de intervenir en la operaciones que lo originan e informar, en caso de producirse. En la misma línea, se establece como deber del Consejero el de abstenerse de asistir e intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos en los que pueda hallarse interesado personalmente, y de votar en las correspondientes decisiones, considerándose que también existe interés personal del consejero cuando el asunto afecte a un miembro de su familia o a una sociedad en la que desempeñe un puesto directivo (distintas de las sociedades pertenecientes al grupo al que pertenece la Sociedad) o tenga una participación significativa. Asimismo, los consejeros no podrán aprovechar en beneficio propio cualquier oportunidad de negocio que esté estudiando alguna de las sociedades del Grupo, a no ser que previamente las sociedades del Grupo hayan desistido del estudio o materialización de la misma sin mediar influencia del Consejero que desee aprovechar tal oportunidad.

No existe un proceso de supervisión específico de riesgos ambientales o sociales, ya que la identificación y gestión de riesgos económicos, ambientales o sociales se incorpora en los procedimientos de los diversos Comités de decisión (Comité de Estrategia, Comité de Dirección, Comité de Activos, Pasivos y Presupuesto, Comité de Adaptación al Marco Regulatorio, Comité de Crédito, Comité de Tesorería, Comité de Inmuebles, Comité de Compras y Tecnología, Comité de Negocio, Comité de Transformación, Comité de Continuidad del Negocio, Comité de Gestión Presupuestaria, Comité de Marketing, Comité de Nuevos Productos, Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Bloqueo de la Financiación del Terrorismo, y Comité de Prevención del Riesgo Penal).

Unicaja Banco cumple un sistema estricto de normas de conducta y transparencia, que garantiza la protección de los intereses de los inversores y otros grupos de interés, y las prácticas de libre competencia y, por ende, del mercado, en general. En 2015 actualizó el “Código de Conducta”, que se ha hecho extensible a las sociedades del Grupo. Este Código de Conducta es aplicable a los administradores, directivos y empleados del Grupo Unicaja Banco, en la medida en que tengan participación o se vean afectados por las situaciones que en el citado Código se contemplan. Con respecto a las sociedades participadas en las que Unicaja Banco no ejerza dicho control, se procurará, siempre que ello resulte razonablemente posible, el alineamiento de sus normas de conducta con las del Grupo Unicaja Banco.



Unicaja Banco no realiza contribuciones o donaciones a partidos o candidatos políticos, y en sus operaciones de crédito son de aplicación las reglas convencionales para el análisis y decisión del riesgo.

EQUIPO DIRECTIVO

DIRECCIONES GENERALES

Control, Estrategia y Relaciones con Supervisores	D. Isidro Rubiales Gil
Finanzas	D. Pablo González Martín
Inmuebles, Negocio “Non Core” y Participadas	D. Ángel Rodríguez de Gracia
Negocio	D. José L. Berrendero Bermúdez de Castro
Secretaría General y Técnica	D. José M. Domínguez Martínez

DIRECCIONES CORPORATIVAS

Control Global del Riesgo (CRO)	D. Cédric Blanchetière
Medios y Transformación	D. Oscar García Oltra
Riesgo de Crédito	D. Francisco Javier Pérez Gavilán

DIRECCIONES

Análisis Financiero	D. José Antonio Vargas Gómez
Análisis y Estrategia de Mercados	D. Julián Otero García
Andalucía Occidental	D. José Enrique Gutiérrez González
Andalucía Oriental	D. Miguel Ángel Fernández Muñoz
Asesoría Jurídica	D. Vicente Orti Gisbert
Atención al Cliente	D. José Francisco Domínguez Franco
Auditoría Interna	D. Jesús Navarro Martín
Banca Corporativa	D. José Antonio Castillejo Gómez
Banca de Empresa	D. Salvador Navarro Reyes
Banca Especializada	D. Emilio Jesús Mejía García
Castilla-La Mancha y Madrid	D. Jesús Escudero González
Comunicación e Imagen	D ^a . María Eugenia Martínez-Oña López
Control y Seguimiento de Inversiones	D. Eduardo Poyato Lara
Cumplimiento Normativo	D ^a . Cristina Aguilera Mateo
Estrategia y Política de Nombramientos, Retribuciones y Formación - Administración de Recursos Humanos	D. Adolfo Pedrosa Cruzado
Gabinete Técnico, Eficiencia y Estudios	D. Rafael López del Paso
Gestión de Activos	D. Ignacio de Torres Perea
Gestión de Balance	D. Javier Orgaz Fernández
Informática	D. Mariano Anaya Ordóñez
Información Financiera y Fiscal	D. Julián Muñoz Ortega
Inmuebles	D ^a . Rosario Aracena Jiménez
Málaga	D. José Manuel Alba Torres
Márketing	D. José Enrique Canalejo Muñoz
Medios	D. Juan José López Melgarejo
Negocio “Non Core”	D. Manuel Guerrero Werner
Participadas	D ^a . María Teresa Sáez Ponte
Planificación y Estrategia	D. Agustín Lomba Sorrondegui
Relaciones con Inversores	D. Jaime Hernández Marcos
Relaciones Institucionales y con Grupos de Interés y Sociales	D. Fernando Jesús Ríos Cañadas
Secretaría de Órganos de Gobierno y Dirección	D ^a . Beatriz Fernández Vélchez
Tesorería y Mercados de Capitales	D. Alfredo Cacho de la Hoz
Transformación	D ^a . Cristo González Álvarez

Actividad financiera en 2016





CONTEXTO ECONÓMICO, FINANCIERO Y REGULATORIO

En 2016, como en años precedentes, se han producido intensos y profundos cambios en los planos económico y financiero, en sus dimensiones internacional y nacional. La economía mundial ha registrado un crecimiento inferior al del ejercicio anterior, puesto que el aumento de la producción de las economías avanzadas, a tasas inferiores al 2%, no ha sido suficiente para compensar la estabilización experimentada por los países emergentes.

En lo que respecta a la Eurozona, ha continuado prevaleciendo una pauta de modesto crecimiento, del 1,7%, que ha descansado, en buena medida, en los estímulos monetarios no convencionales, dada la elevada incertidumbre económica y política, y la fragilidad de los fundamentos económicos. Dentro de estas coordenadas, el BCE ha decidido mantener el tono acomodaticio de su política monetaria.

En este contexto, la economía española ha prolongado su comportamiento expansivo, registrando tasas de crecimiento de la actividad del 3,2%, apoyada en gran parte en la fortaleza de la demanda interna. Al cierre del ejercicio, la tasa de paro todavía se encontraba en niveles cercanos al 19%, muy por encima de la media de la Unión Europea y de la mayoría de los países de la zona euro.

Las dos economías regionales básicas del ámbito territorial de actuación de Unicaja Banco, Andalucía y Castilla y León, han tenido una evolución similar a la del conjunto nacional, afianzando su ritmo de crecimiento, registrando tasas de variación del PIB del 2,9% y 3,2%, respectivamente.

Las condiciones existentes en el mercado laboral, unidas al comportamiento de la renta disponible y de la riqueza, han llevado a los agentes económicos privados a prolongar su proceso de desapalancamiento, ajustando sus posiciones financieras.

Especialmente intensos han sido los cambios regulatorios en el ámbito financiero, impactando de diversas formas sobre el balance, la cuenta de resultados y los niveles de solvencia de las entidades de crédito.

MODELO DE GESTIÓN

En el contexto anteriormente descrito, el Grupo Unicaja Banco ha continuado reforzando su estructura, manteniendo elevados niveles de solvencia y de liquidez, y mejorando la composición de su balance, sentando las bases para seguir superando los retos que impone un entorno exigente, y poder así continuar creciendo en los próximos años.

La posición alcanzada hoy día por el Grupo ha sido posible gracias a la política de gestión desarrollada durante los últimos años, orientada a:

- Fortalecer los niveles de solvencia, cumpliendo holgadamente los requerimientos regulatorios y supervisores.
- Mantener un perfil de riesgo prudente y equilibrado, apoyado en la implementación de rigurosas medidas de gestión y de control de los activos dudosos, así como de adecuados niveles de cobertura.

- Asegurar una holgada situación de liquidez en una perspectiva plurianual, con cobertura de las necesidades resultantes de los vencimientos de deuda previstos, así como de las potencialmente derivadas de un endurecimiento de los requerimientos regulatorios.
- Garantizar una elevada capacidad de generación de recursos, mediante la preservación de una corriente de ingresos recurrente y diversificada, y la aplicación de una política de precios ajustada al riesgo.
- Controlar y racionalizar los costes, mejorando su gestión, adecuando su nivel y estructura a la actividad, y garantizando la calidad de la prestación del servicio.
- Alcanzar un adecuado posicionamiento corporativo en las diferentes líneas de negocio, manteniendo el liderazgo en su ámbito tradicional de actuación en el segmento de banca al por menor, orientada a pymes, autónomos y familias, fundamentalmente, basada en relaciones a largo plazo con la clientela.
- Intensificar la aplicación de esquemas de gestión preactivos, reforzando la calidad del servicio prestado a los clientes, bajo la permanente búsqueda de la excelencia, sustentada en adecuados niveles de formación y en planes de mejora continua para la totalidad de la plantilla, así como en la implementación de plataformas tecnológicas propias avanzadas y la permanente innovación en canales y procesos.
- Mantener las señas de identidad corporativa, así como el compromiso con los clientes y el desarrollo económico y social de su ámbito territorial de actuación.

Modelo de gestión. Pilares

1. ELEVADOS NIVELES DE SOLVENCIA

2. CALIDAD DEL ACTIVO

3. HOLGADA POSICIÓN DE LIQUIDEZ

4. POTENCIACIÓN CAPACIDAD GENERACIÓN DE RECURSOS

5. CONTENCIÓN Y REDUCCIÓN GASTOS EXPLOTACIÓN

6. LIDERAZGO ÁMBITO DE ACTUACIÓN

7. PREACTIVIDAD

8. COMPROMISO CON LOS TERRITORIOS



EVOLUCIÓN DE NEGOCIO. CANALES Y LÍNEAS DE ACTIVIDAD

En un ejercicio complejo y desafiante, tanto desde el punto de vista macroeconómico como regulatorio, la fortaleza financiera y del negocio típico bancario del Grupo Unicaja Banco han permitido focalizar la atención en la gestión personalizada de clientes. Muestra de este dinamismo comercial viene dada por el mantenimiento de un volumen de negocio (sin incluir ajustes de valoración) de 90.835 millones de euros, de los que 60.149 millones de euros corresponden a recursos administrados y 30.686 millones de euros a créditos.

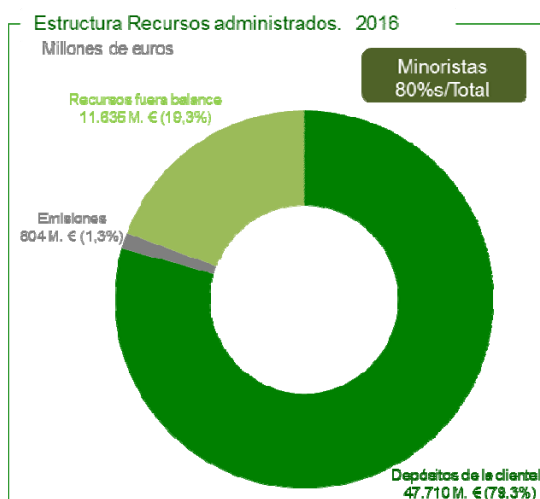
Recursos administrados de la clientela

En 2016, en la vertiente del pasivo, el Grupo ha apostado en su estrategia comercial por la captación y vinculación de empresas, autónomos y familias, al constituir estos segmentos prioritarios, a la par que ha puesto especial énfasis en el desarrollo de los productos de ahorro alternativos a los depósitos, en aras de diversificar la oferta y adaptarla a los diferentes segmentos de clientes.

Al cierre de 2016, los recursos administrados del Grupo Unicaja Banco ascendieron a 60.149 millones de euros. Dentro de una política comercial orientada a la sostenibilidad, los depósitos de la clientela representan un 79,3% del total de los recursos administrados. Atendiendo a su composición, el saldo de los captados de las Administraciones Públicas se sitúa en 2.311 millones de euros. Particularizando al sector privado, 22.397 millones de euros se materializan en depósitos a la vista, 17.684 millones de euros en depósitos a plazo y 5.318 millones de euros en cesiones temporales de activos.

Por su parte, los recursos gestionados mediante instrumentos fuera de balance se elevaron a 11.635 millones, principalmente recursos de clientes captados mediante fondos de inversión (5.593 millones), fondos de pensiones (2.211 millones) y seguros de ahorro (2.966 millones).

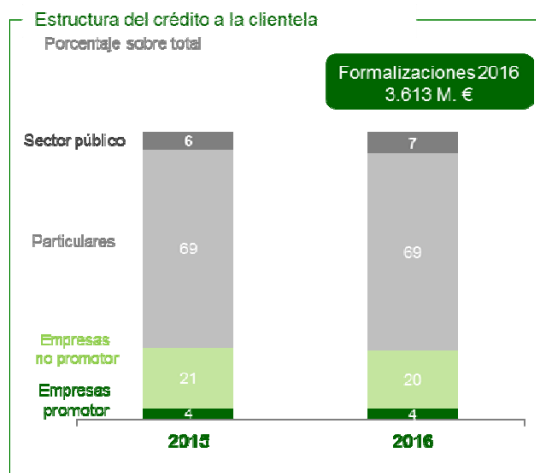
Atendiendo al origen de los recursos, el 80% (48.178 millones de euros) corresponde a recursos de clientes, en tanto que el 20% restante (11.971 millones de euros) se materializa en fondos captados en mercados mayoristas mediante emisiones o cesiones temporales de activos.





Crédito a la clientela

La continuidad del proceso de desapalancamiento generalizado del sector privado, que afecta tanto a



hogares como a empresas, el impacto de los activos dudosos y la sustitución de financiación bancaria por otros canales no bancarios, se ha traducido en una contracción del saldo vivo de las carteras crediticias del conjunto de las entidades financieras españolas, si bien a tasas más moderadas. En el caso concreto del Grupo Unicaja Banco, a 31 de diciembre de 2016, el crédito a la clientela asciende a 30.686 millones de euros. El mayor peso dentro de la cartera crediticia corresponde al crédito al sector privado con garantía real, que representa el 57% del crédito total. Con respecto a 2015 el peso relativo del crédito al sector promotor ha vuelto a reducirse, representando únicamente el 4,3% del total.

Al mismo tiempo, el Grupo Unicaja Banco ha mostrado un importante dinamismo en la concesión de crédito, con la apertura de nuevas operaciones de euros por importe de 3.613 millones de euros, reafirmandose la tendencia de reactivación iniciada en 2014.

Canales

La actividad comercial del Grupo Unicaja Banco se articula a través de un sistema de gestión multicanal, nucleado en torno a la red de oficinas como unidad básica de atención, reforzada con otros canales alternativos. Adaptando la capacidad instalada a las condiciones del entorno económico-financiero actual, al cierre de 2016, el Grupo Unicaja Banco disponía de 1.280 oficinas, 1.279 en territorio nacional, distribuidas en 38 provincias y en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, y 1 en Reino Unido. El 82% del total (1.049) se concentra en Andalucía y en Castilla y León. La presencia internacional del Grupo se ve ampliada mediante la red de oficinas de representación de CECA y los corresponsales bancarios extranjeros, bancos internacionales de primera línea, extendidos por todo el mundo (Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Francia, Suiza, Bélgica, Países Bajos, Luxemburgo, Marruecos...) y líderes del sector financiero de sus respectivos países, con los que se mantienen acuerdos de colaboración.

Red comercial. Grupo Unicaja Banco 31.12.2016

Oficinas	1.280
Cajeros automáticos	1.527
Datáfonos y TPVs	31.207
Tarjetas de pago	1.724.394
Banca electrónica	
Usuarios	1.522.544
Operaciones	439.654.059

Como complemento a la red de oficinas, al cierre de 2016, el Grupo Unicaja Banco contaba con 1.527 cajeros automáticos, 31.207 datáfonos y terminales punto venta, y 1,7 millones de tarjetas de crédito/débito operativas. En 2016, el número de usuarios de banca por Internet supera los 1,5 millones, llevándose a cabo cerca de 440 millones de transacciones a través de este canal.

En el desarrollo de esta estrategia multicanal, la incorporación de nuevos contenidos y la innovación tecnológica son una constante. En este sentido, en 2016, el Grupo Unicaja Banco ha realizado un nuevo esfuerzo inversor, desde el convencimiento de que la apuesta por la innovación en esta materia constituye, en un sector intensivo en el uso de la información, una de las principales palancas para superar los retos del futuro, al posibilitar la consecución de mejoras en la calidad del servicio prestado, así



como de importantes ganancias de eficiencia organizativas. En este sentido, en 2016 se ha seguido avanzando en la integración tecnológica de EspañaDuro en la plataforma informática de Unicaja Banco, y se ha continuado introduciendo mejoras operativas, tanto desde un punto de vista táctico, a efectos de mejorar los parámetros básicos en materia de seguridad y calidad del servicio prestado a la clientela y adaptar la práctica comercial a las condiciones del mercado, como estructural, con objeto de disponer de una infraestructura sólida y flexible, que refuerce el posicionamiento del Grupo.

Las iniciativas adoptadas para la mejora del servicio se han encaminado a proporcionar conveniente respuesta a las necesidades de la red de negocio y a las derivadas del entorno económico-financiero y regulatorio, especialmente en materia de gestión del riesgo y de cumplimiento normativo. En ese contexto, las principales actuaciones han sido las siguientes:

- Continuación de la renovación del parque de cajeros automáticos, con la introducción de terminales de última generación.
- Potenciación de nuevas funcionalidades, productos y servicios, tanto para la red comercial como para la banca digital.
- Introducción de mejoras en los sistemas de gestión.

En lo que respecta a la segunda línea de actuación definida, dirigida a mejorar la capacidad y las potencialidades del Grupo, cabe destacar la incorporación de mejoras en los sistemas distribuidos para dar soporte a servicios informacionales, mejorando y optimizando los procesos de asignación de recursos.

Líneas de actividad

El modelo de negocio del Grupo Unicaja Banco se encuentra sustentado en el desarrollo de una política comercial orientada a los clientes, basada en el ofrecimiento de una atención integral personalizada, profesionalizada y de calidad, y en el mantenimiento de una oferta de productos y servicios que se pretende sea diversa y competitiva, y se adecue a los requerimientos de sus diferentes tipos de clientes a lo largo de su ciclo vital. Mediante la implementación de este modelo, el Grupo Unicaja Banco pretende conseguir la plena satisfacción de su clientela, al ir más allá de la cobertura de sus necesidades, aspirando a superar sus expectativas, con el fin de consolidar su grado de vinculación y el mantenimiento de la confianza que se deposita en el Grupo.

Banca de particulares

Constituye el pilar fundamental del negocio del Grupo, puesto que a través de este segmento se gestiona el núcleo de los 3,1 millones de clientes operativos que conforman la base de clientes.

En el segmento de particulares, el Grupo Unicaja Banco permanece continuamente atento a las necesidades que muestran las familias, facilitando su acceso a la vivienda y la concreción de sus planes de consumo presente y futuro.

En la ejecución de su política de apoyo al acceso a la vivienda, el Grupo Unicaja Banco ha atendido la demanda de financiación hipotecaria de las familias, ofertando los productos más acordes a sus condiciones particulares. Dentro de la amplia gama de soluciones disponibles, ocupa un lugar destacado las hipotecas destinadas a personas con edades comprendidas entre 18 y 35 años, por las que se financia el 80% del valor de tasación de la vivienda, con plazos de amortización ajustados a sus necesidades y flexibilidad en cuanto a condiciones de amortización y cancelaciones.



La contribución en este campo se amplía con el tradicional apoyo a la vivienda protegida, a través de convenios de colaboración suscritos con el Ministerio de Fomento, la Junta de Andalucía, la Empresa Pública del Suelo de Andalucía (EPSA), la Junta de Castilla y León, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, el Instituto de la Vivienda de la Comunidad de Madrid y diversas Corporaciones Locales, así como con la concesión de financiación a proyectos públicos de vivienda presentados por empresas promotoras dependientes de entes locales y provinciales.

La oferta de financiación para la vivienda se complementa con productos finalistas destinados a atender necesidades concretas de los clientes, como son la realización de mejoras en la vivienda y la adquisición de bienes domésticos. En esta línea, y dado el interés del Grupo Unicaja Banco por reducir los plazos de acceso a la financiación por las economías domésticas, se ofrece a la clientela créditos de tramitación ágil y sencilla.

El apoyo a las familias se plasma igualmente en la vertiente del ahorro, manteniendo productos que facilitan el fraccionamiento de los pagos regulares y ocasionales en el transcurso del ejercicio, sin aplicar ningún tipo de comisión.

Asimismo, el Grupo Unicaja Banco apoya a los jóvenes para que puedan materializar sus deseos y sus aspiraciones, como pueden ser el desarrollo de sus programas de estudio o el acceso a una vivienda en propiedad o en alquiler. Para el Grupo, los jóvenes constituyen un segmento prioritario, por lo que se sigue potenciando para ellos una línea de productos y servicios específica, así como una comunicación específica en redes sociales, con importantes ventajas, entre ellas, la exención de gastos y comisiones en las operaciones, y la aplicación de tipos de interés preferenciales en los préstamos y de descuentos, y la posible sujeción a diversas promociones vinculadas.

Para el colectivo de mayores, el Grupo Unicaja Banco cuenta con una completa oferta de productos y servicios financieros orientados a atender las necesidades de ahorro y financiación de este colectivo, entre los que se encuentran, entre otros, el adelanto del cobro de pensiones, la oferta de préstamos en condiciones ventajosas, la garantía del pago de descubiertos, los descuentos en la contratación de seguros del hogar y la emisión de tarjetas de crédito.

Junto a ello, en su labor de fomento de la cultura del ahorro y de previsión, en aras de que los individuos puedan mantener su nivel de renta en el momento de la jubilación y evitar el surgimiento de problemas causados por errores de planificación, el Grupo Unicaja Banco ha continuado mejorando su oferta de fondos y planes de pensiones, planes individuales de ahorro sistemático, planes de previsión asegurados y todo tipo de seguros.

Banca personal y privada

A través de esta unidad especializada, la Grupo ofrece a los clientes tipificados en este segmento un servicio a medida, a través de los servicios de los operadores de bancaseguros vinculados y la red de gestores personales que se ubican en las oficinas donde la masa crítica de clientes justifica su presencia. Esta labor se ve reforzada por el desempeño de los directores y gestores de cartera.

Banca de empresas

Históricamente, el Grupo Unicaja Banco se ha comprometido con el desarrollo de los sistemas productivos de los territorios que constituyen su ámbito de actuación, mediante, entre otras, la financiación de las actividades desarrolladas por el tejido empresarial.



La oferta financiera del Grupo Unicaja Banco se adapta a las necesidades específicas mostradas por las empresas en materia de financiación y de desarrollo de su actividad mercantil. A la amplia oferta propia del Grupo, se suma la canalización de las líneas de ayudas concedidas por la Administración Pública destinadas a mejorar la competitividad de los sectores productivos. Esta canalización incluye la movilización de líneas de financiación específicas en condiciones preferentes, la aportación directa de recursos y la prestación de asesoramiento y la tramitación de expedientes, para lo que se pone a disposición la amplia red comercial.

En este marco encuentran cabida los convenios suscritos con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), el Instituto de Crédito Oficial (ICO), la Junta de Andalucía, la Junta de Castilla y León, y otros organismos con actividad en el campo de la mejora de la competitividad de las pymes, la potenciación de las actividades empresariales en el exterior y el desarrollo tecnológico y sostenible.

En el sector agrario, de especial relevancia económica y social en su ámbito de actuación, el Grupo Unicaja Banco facilita la tramitación de las solicitudes de ayuda derivadas de la Política Agraria Común (PAC), ofreciendo a los agricultores un servicio personal especializado. Apoya directamente su actividad financiando campañas agrarias, anticipando recursos oficiales y posibilitando la inversión en nuevos proyectos. La contribución en este apartado se ve ampliada por la concesión de financiación a los Grupos de Desarrollo Rural en aras de apoyar el desarrollo económico y social de las zonas rurales.

Conscientes de que en la coyuntura económica actual se hace especialmente necesario para las empresas hallar líneas de crédito para la financiación de sus ventas, acceder a nuevos mercados nacionales e internacionales y permitir procesos de desarrollo en marcha favoreciendo el crecimiento proyectado - situaciones todas ellas de gran trascendencia para la mejora de los niveles de competitividad de la economía española- el Grupo Unicaja Banco ha adoptado una serie de iniciativas que amplían la gama de productos de financiación (créditos, avales y préstamos participativos) para facilitar la inversión y la disposición de capital circulante. Entre ellas se encuentran la comercialización de líneas ICO y BEI destinadas a promover la inversión en proyectos orientados al desarrollo y crecimiento del tejido empresarial, así como a la inyección de liquidez de las pymes.

En el ejercicio de su compromiso con el tejido empresarial local, el Grupo Unicaja Banco ha colaborado financieramente en el desarrollo de múltiples iniciativas orientadas a la promoción del autoempleo puestas en marcha por asociaciones de pequeñas y medianas empresas. En este sentido, destacan la financiación de proyectos empresariales y de negocio de emprendedores a través de microcréditos y las actuaciones acometidas con base en los convenios suscritos orientados a la promoción de la economía social.

En conjunto, el grupo Unicaja Banco ha concedido financiación a pymes, autónomos por importe de 492 millones de euros.

Banca corporativa

A través de la Dirección de Banca Corporativa se presta servicio a los clientes de mayor volumen de negocio. Banca Corporativa está formada por un equipo especializado, que comprende a directores, gestores y analistas comerciales y personal formado en productos orientados a la financiación específica, el negocio internacional y las coberturas de riesgos. Al cierre del ejercicio 2016, las formalizaciones realizadas en este segmento superaron los 450 millones de euros.



Negocio asegurador

En este ámbito del negocio, el Grupo ofrece productos ajustados a las condiciones particulares de los clientes, a los que se les ofrece un amplio rango de alternativas de aseguramiento de aquellos acontecimientos que puedan afectar a su vida, su patrimonio o su situación laboral.

RESULTADOS

En el ejercicio 2016, el Grupo Unicaja Banco mantuvo unos elevados niveles de generación de resultados recurrentes, que le han permitido alcanzar una cifra de beneficio atribuido de 142,1 millones de euros, que se traduce en una rentabilidad sobre recursos propios (ROE) del 4,9%, a pesar de la menor aportación registrada este ejercicio por las plusvalías por ventas de valores y de las provisiones extraordinarias para cubrir posibles impactos por la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre las denominadas cláusulas suelo y el Real Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo. Sin esta provisión extraordinaria, el resultado atribuido del Grupo se habría situado en 233 millones de euros, un 24,9% superior al del ejercicio 2015, y que se habría traducido en un ROE del 8%.

Los principales factores que han permitido mantener unos elevados niveles de generación de resultados recurrentes son: (i) una fuerte reducción de los costes de financiación, lo que ha permitido amortiguar el proceso de ajuste de la rentabilidad del activo, provocado por el actual entorno de bajos tipos de interés, situados en mínimos históricos; (ii) la disminución de los gastos de explotación, en el marco de una política de mejora de la eficiencia y de la consecución de las sinergias previstas en la operación de adquisición de Banco EspañaDuro; (iii) la reducción de las necesidades de saneamiento (tanto por la caída del volumen de activos irregulares como por los elevados niveles de cobertura alcanzados en ejercicios anteriores), y (iv) la progresiva mejora en la aportación de resultados de la actividad inmobiliaria.

El margen bruto del Grupo ha ascendido a 1.089,1 millones, lo que, unido a una caída del 3,7% de los gastos de explotación, ha permitido alcanzar un resultado antes de saneamientos de 433,3 millones y un beneficio atribuido de 142,1 millones.

En relación con el margen de intereses, la significativa reducción de los costes de financiación ha permitido compensar en gran medida el efecto que los bajos tipos de interés están teniendo sobre la rentabilidad media de las inversiones crediticias y de cartera de deuda. El agregado del margen de intereses y las comisiones se ha elevado a 827,2 millones de euros.

Por otra parte, la gestión activa de las inversiones en renta fija ha permitido que el Grupo Unicaja Banco haya logrado 77,3 millones de resultados por operaciones financieras, aunque este importe es sustancialmente inferior al del ejercicio anterior debido a las significativas plusvalías realizadas en el mismo. Como resultados procedentes de comisiones, inversiones en acciones y participaciones y el neto de otros productos/cargas de explotación se han contabilizado 391,1 millones. Este importe ha aumentado respecto al año anterior, siendo destacable el resultado obtenido en acuerdos de distribución de seguros generales y la mejora en la aportación de la actividad inmobiliaria del grupo.



La estricta política de contención y racionalización de los gastos se ha visto reflejada en una reducción de los costes de explotación en 23,3 millones de euros, lo que ha implicado una caída interanual del 3,7%.

Por otro lado, a fin de consolidar los elevados niveles de cobertura del Grupo, se han destinado a saneamientos y otros resultados un importe de 242,3 millones.

Cuenta de resultados. Principales epígrafes	2016	2015	Var. Anual
	Millones €	Millones €	Porcentaje
Margen de intereses	619,8	687,5	-9,9
Comisiones y otros ingresos y gastos (neto)	391,1	323,1	21,0
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio	78,2	564,3	-86,1
Margen bruto	1.089,1	1.574,9	-30,8
Gastos de explotación	-55,8	681,3	-3,7
Resultado actividad explotación antes de saneamientos	433,3	893,6	-51,5
Saneamientos y otros resultados	-242,3	-676,6	-64,2
Resultados antes de impuestos	191,0	217,0	-12,0
Resultado consolidado del ejercicio	135,1	183,8	-26,5



POSICIONAMIENTO EN EL SISTEMA BANCARIO ESPAÑOL

Solvencia y calidad de los activos

El mantenimiento de un elevado nivel de solvencia constituye uno de los objetivos estratégicos del Grupo Unicaja Banco, convirtiéndose en una de sus principales fortalezas y en un objetivo irrenunciable para asegurar el desarrollo de la actividad atendiendo a los crecientes requerimientos regulatorios que marcarán el futuro a medio plazo.

Unicaja Banco se mantiene entre los Grupos más solventes del sistema financiero español, al cerrar 2016 con un CET-1 o ratio de capital de primer nivel del 13,8%, lo que supone un exceso de 1.653 millones de euros sobre el mínimo requerido por el Banco Central Europeo (BCE) en el contexto del Proceso de Revisión y Evaluación del Capital (SREP).

A efectos de preservar la consecución de adecuados registros en materia de solvencia, el Grupo Unicaja Banco mantiene un perfil de riesgo prudente y equilibrado. En 2016, el saldo de activos dudosos se ha reducido en un 10% lo que supone más de 340 millones de euros. En 2016, la tasa de morosidad se ha reducido en 0,2 p.p., situándose al cierre del ejercicio en el 9,8%. Por otro lado, el saldo de activos adjudicados netos ha disminuido en 140 millones de euros durante 2016 lo que supone un descenso del 12,5%.

El mantenimiento de una rigurosa política de saneamientos se ve reflejado en el nivel de cobertura de riesgos dudosos, que, al cierre del ejercicio, se sitúa en el 50%.

Esta mejora en la gestión de los activos irregulares y los altos niveles de cobertura se ha traducido en un descenso de las necesidades de saneamiento con respecto al ejercicio anterior.

Liquidez

La situación de solvencia se ha visto acompañada por el mantenimiento y la consolidación de una holgada posición de liquidez. El Grupo ha continuado desarrollando una política de gestión activa de la liquidez, que ha permitido incrementar y optimizar los activos líquidos en balance, sustentada en la ampliación de la base de pasivos minoristas más estables.

Al cierre de 2016, el Grupo Unicaja Banco alcanzó un volumen de activos líquidos netos y descontables en el BCE de 14.544 millones de euros. En términos de balance representan un 25,4% del total. Esta posición de liquidez permite al Grupo Unicaja Banco afrontar con comodidad los vencimientos mayoristas de los próximos años (1.370 millones de euros en 2017, 1.493 millones en 2018 y 668 millones en 2019) y le ha permitido tomar acciones orientadas al abaratamiento del coste de sus pasivos.

Asimismo se minimiza el riesgo de liquidez estructural propio de la actividad bancaria, preservando y protegiendo el interés de los impositores, la asunción de las potenciales necesidades adicionales del posible endurecimiento de los requisitos regulatorios y de las contingencias que se puedan plantear en el futuro.

Por otro lado, la ratio “loan to deposit” (préstamos respecto a depósitos) ha registrado una mejora de 0,8 p.p., situándose en el 83%. Por su parte, los valores de las ratios regulatorias presentan valores muy superiores a los mínimos establecidos, del 410%, en el caso de la LCR (activos líquidos sobre salidas netas a 30 días), y del 125%, para la NSFR (pasivos que aportan financiación estable sobre activos que requieren financiación estable).



CONTROL GLOBAL DEL RIESGO

El Grupo Unicaja Banco mantiene una atención rigurosa para mantener permanentemente un perfil de riesgo prudente y equilibrado, preservando los objetivos de solvencia, rentabilidad y adecuada liquidez. En la aplicación de la política crediticia y como elemento común a cualquier línea de inversión, subyace un modelo de gestión del riesgo que, de forma integral, permite garantizar la adecuada calidad de nuestro servicio.

Las Comisiones de Riesgos de Unicaja Banco y de EspañaDuro cuentan con competencias para asesorar a los Consejos de Administración de sendas Entidades sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, las estrategia a adoptar en este ámbito, y el examen de si los precios de los activos y pasivos ofrecidos a los clientes tienen plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgos del Grupo.

El Grupo sigue inmerso en un proceso continuo de mejora y actualización de los sistemas que cubren el riesgo global de crédito o de contraparte, el riesgo de mercado, el riesgo operacional, el riesgo de interés y el riesgo de liquidez.

El Grupo Unicaja Banco desarrolla acciones individuales y participa en proyectos sectoriales de Control Global del Riesgo, a través de los cuales se están mejorando los procedimientos, los sistemas y las metodologías necesarias para la gestión integral y eficaz de los diferentes tipos de riesgos en que incurre en el desarrollo de sus actividades.

En relación al riesgo de crédito, el Grupo tiene implantados sistemas de scoring para determinados productos (particulares consumo, hipotecarios y tarjetas de crédito) que hasta determinados importes permite la concesión automática de las operaciones para el segmento minorista o supone un apoyo para la toma de decisión para el analista de riesgos.

En lo que respecta al riesgo de mercado, entendido como el riesgo por el cambio de valor de las posiciones de la cartera de negociación como consecuencia de movimientos adversos en los niveles de precios de mercado o en la volatilidad de los mismos, el Grupo Unicaja Banco está utilizando herramientas para su medición y control, y realiza un control y un seguimiento permanente y sistemático de las operaciones realizadas por su especial complejidad tanto operativa como contable.

El Grupo Unicaja Banco ha integrado la gestión del riesgo operacional, entendido como el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, del personal y de los sistemas internos o bien de acontecimientos externos, en su política de control del riesgo y ha procedido a su difusión e implantación en las distintas áreas de la organización.

El riesgo de interés global viene dado por el desfase temporal derivado de los diferentes momentos en que se producen los vencimientos y revisiones de tipos de interés de los diversos activos y pasivos, y se puede medir en términos del impacto que una determinada variación de los tipos de mercado tendría sobre el margen de intermediación del Grupo en un periodo determinado. El riesgo de tipo de interés estructural es objeto de una gestión activa y un control permanente por parte de los Comités de Activos y Pasivos y Presupuestos (COAPP).

Por otro lado, el Grupo Unicaja Banco evalúa y gestiona el riesgo de liquidez, tanto desde un punto de vista coyuntural o de corto plazo (mediante el control de las necesidades de liquidez diarias para hacer frente a los vencimientos de depósitos y la demanda de crédito de los clientes), como desde un punto de vista estructural, en el sentido de evaluar las posibles necesidades de financiación a medio y largo plazo en los mercados de capitales para sostener el ritmo de crecimiento previsto de la actividad.

Ejercicio de la Responsabilidad Social





La información recogida en este apartado se circunscribe a Unicaja Banco, matriz del Grupo Unicaja Banco.

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ÁMBITOS DE APLICACIÓN

La política de Responsabilidad Social de Unicaja Banco se basa en el cumplimiento de los siguientes principios:

- Cumplir con la legislación y la normativa vigente.
- Promover las mejores prácticas en todas las áreas de actuación como medio para su continua mejora.
- Desarrollar prácticas de buen gobierno que aseguren un marco de relación basado en la transparencia y la confianza, y respetando las reglas de la libre competencia.
- Respetar los derechos humanos y los derechos de los trabajadores.
- Desarrollar un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a la diversidad y la libertad de representación sindical, facilitando la comunicación con el equipo humano.
- Fomentar el desarrollo profesional mediante la formación y planes de carrera del personal, así como la conciliación de la vida laboral y familiar, aplicando las medidas necesarias para alcanzar el más alto nivel de seguridad y salud en todos los puestos de trabajo.
- Facilitar a los usuarios e inversores una información clara y veraz sobre los productos y servicios ofertados, y establecer procesos transparentes, objetivos e imparciales con los proveedores.
- Contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental en su ámbito de actuación, atendiendo a los sectores productivos estratégicos y a las zonas geográficas de mayor implantación, potenciando sinergias con las organizaciones y empresas del entorno.
- Promover actuaciones socialmente responsables en las empresas participadas y en los proveedores a través de los procesos de selección y contratación, asegurando su alineamiento con la Política de Responsabilidad Social adoptada, la mejora de los procesos y la satisfacción de los clientes.
- Mantener un flujo de comunicación constante con todos los grupos de interés que permita incorporar las expectativas sociales en los valores empresariales del Grupo.
- Potenciar el desarrollo sostenible y el respeto al Medio Ambiente, minimizando el impacto ambiental directo de su actividad y fomentando la información y la formación en esta cultura.

El Consejo de Administración de Unicaja Banco es el máximo órgano responsable de la política de Responsabilidad Social de la Entidad. Por tanto, corresponde a este Órgano de Gobierno marcar las directrices que orienten su gestión.

La asunción de estos compromisos requiere de la disposición de distintos elementos de diálogo con los diferentes grupos de interés, de carácter abierto e institucionalizado. Para hacer efectivo este diálogo bidireccional, Unicaja Banco utiliza dos tipos de canales: aquellos que se desarrollan para la detección de



las necesidades de los grupos de interés y los que sirven para comunicar las actuaciones llevadas a cabo como respuesta a esas necesidades. Todas estas actuaciones son de carácter continuo y configuran las redes de atención a las necesidades y sus expectativas.

La identificación de las necesidades de los grupos de interés ofrece oportunidades para estrechar los vínculos presentes y futuros con la sociedad. Desarrollando de forma eficiente y sistemática los procesos de captación y análisis de las expectativas manifestadas, Unicaja Banco se asegura, por un lado, el mantenimiento de un modelo de gestión equilibrado y, por otro, la instauración y asentamiento de un modelo de desarrollo empresarial y social continuado en el tiempo. Dichos procesos, definidos dentro de los diversos sistemas de planificación anual, se plasman en un conjunto de canales, foros y espacios específicos de participación interna y externa, que trascienden del propio diálogo entre los grupos de interés, al contribuir, al mismo tiempo, con otras organizaciones públicas y privadas, a conocer las necesidades de la sociedad.

Para Unicaja Banco, los ámbitos de la Responsabilidad Social son: las personas (consumidores y clientes, inversores, empleados y proveedores), los territorios que constituyen su ámbito de actuación en aras a contribuir a su desarrollo económico, y la sociedad, en la que se incluye la preservación del Medio Ambiente y el compromiso con las generaciones futuras.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Conforme a las directrices establecidas por la Global Reporting Initiative (GRI) y el International Integrated Reporting Council (IIRG), se ha efectuado una revisión del análisis de materialidad realizado en ejercicios anteriores, por el que, con carácter dinámico, se han identificado los aspectos que influyen en la capacidad de generar valor por Unicaja Banco y que son de interés para los colectivos y personas con los que la Entidad se relaciona.

Atendiendo a los objetivos perseguidos, en una primera fase se ha llevado a cabo un estudio del entorno, tomando como referencia información pública significativa, relativa al contexto económico, financiero y social, así como la opinión de agentes representativos en cada una de las materias, delimitando, a continuación, la importancia atribuida a los aspectos identificados como relevantes por los grupos de interés. En una segunda fase, se ha procedido a su contraste con los derivados del análisis interno acometido por la Entidad, dentro del proceso de elaboración de sus líneas estratégicas y directrices.

Los resultados obtenidos más significativos se representan en la matriz de materialidad.

Matriz de materialidad

Importancia relativa atribuida por los grupos de interés	Importancia relativa atribuida por Unicaja Banco		
	Alta	Media	Baja
	Alta	<ul style="list-style-type: none"> Planificación estratégica Acción social Indicador financiero 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas financieras Compliance financiero Control global del riesgo Origen y gestión del producto Relaciones con los grupos de interés Calidad del servicio Calidad del canal Preservación de patrimonio Calidad del producto Calidad del servicio
	Media	<ul style="list-style-type: none"> Información financiera Oferta comercial Calidad del producto Calidad del servicio Calidad del canal Calidad del producto Calidad del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Información financiera Compliance financiero Control global del riesgo Origen y gestión del producto Relaciones con los grupos de interés Calidad del servicio Calidad del canal Preservación de patrimonio Calidad del producto Calidad del servicio
Baja		<ul style="list-style-type: none"> Calidad del producto Calidad del servicio 	
	Baja	Media	Alta



CON LAS PERSONAS

CONSUMIDORES Y CLIENTES

La propuesta de Unicaja Banco a sus clientes actuales y potenciales está basada en la prestación de un servicio personalizado de calidad, sustentado en la provisión de soluciones ajustadas a sus preferencias y necesidades, a través de una amplia oferta de productos, servicios y canales, a fin de poder establecer relaciones de confianza y compromiso a largo plazo, que creen valor compartido.

Calidad del servicio

La mejora de la calidad, tanto de los productos y servicios ofertados, como de cada uno de los procesos en los que se articula el ejercicio de la actividad, ha sido uno de los vectores que tradicionalmente ha determinado la planificación estratégica y el posicionamiento comercial de Unicaja Banco en el mercado bancario.

En cumplimiento de esta línea estratégica, la Entidad desarrolla una labor de seguimiento de las opiniones de los clientes, con objeto de cuantificar el grado de satisfacción y nivel de calidad percibidos. De este modo, Unicaja Banco garantiza la continua cobertura de las expectativas de los clientes, ajustando en todo momento la gama de productos y servicios a sus necesidades y preferencias.

El conocimiento de la satisfacción del cliente se obtiene mediante un modelo de medición de la calidad global del servicio ofrecido. Este modelo valora todos los extremos del servicio que el cliente considera relevantes, se articula en procesos cualitativos y cuantitativos, y se somete regularmente a validación. Su aplicación permite identificar las expectativas de servicio de los clientes y cuál es la importancia relativa y la contribución a la satisfacción que conceden a cada uno de los factores analizados.

Periódicamente se realizan encuestas de satisfacción del cliente, basadas en el mencionado modelo. Este sistema permite conocer, a escala de oficina, la satisfacción del cliente con el servicio recibido y facilita, en consecuencia, la elaboración de planes de mejora continuos. Paralelamente se realizan controles en la ejecución de protocolos de atención comercial (presencial, telefónico y por correo electrónico), que permiten enriquecer el diagnóstico y la detección de áreas de mejora.

Asimismo, Unicaja Banco cuenta con cinco sistemas de gestión de calidad implantados en cinco direcciones, certificados según ISO9001, tras las auditorías externas realizadas por DNV, así como con la certificación de la norma UNE71502 e ISO/IEC27001, por la que se regula el sistema de gestión de las buenas prácticas en seguridad de la información, para sus servicios de Banca Electrónica, Univía, tanto a través de redes fijas como a través de las redes móviles.

Por otro lado, Unicaja Banco ha continuado un año más formando parte de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), adherida a la European Advertising Standards Alliance, por lo que mantiene el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial y contribuir a fortalecer la autorregulación publicitaria como medio para asegurar el respeto a los derechos de los consumidores y competidores.

Servicio de atención al cliente

El Departamento de Atención al Cliente cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad en su proceso, certificado según la norma ISO9001:2008.



Para Unicaja Banco, el Departamento de Atención al Cliente no es sólo un requisito organizativo establecido por la Ley, sino un instrumento que permite establecer y consolidar las relaciones de confianza con los clientes, además de recoger sus percepciones sobre el servicio ofrecido. Durante 2016, este Servicio gestionó un número total de quejas y reclamaciones registradas de 11.012, cuya resolución fue favorable para el cliente en el 20,8% y en el 58,5% para la Entidad. El resto (20,7%) corresponde (20,76%) a aclaraciones o peticiones informativas por parte de los clientes, que han sido atendidas y resueltas.

El Departamento de Atención al Cliente cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad de su proceso, certificado según la norma ISO9001:2008.

Medidas de ayuda a clientes con dificultades económicas

El Grupo Unicaja Banco viene desarrollado un conjunto de medidas -renegociación de las condiciones, reestructuración y refinanciación de deudas, dación en pago y alquiler social- orientadas a facilitar que los clientes en situación de dificultad económica coyuntural puedan satisfacer el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los préstamos hipotecarios destinados a la adquisición de su vivienda habitual, de las que se han beneficiado más de 2.800 familias.

Banca de proximidad e inclusión financiera

La adaptación a las nuevas tecnologías es compatible con la disponibilidad de una red comercial, articulada, tanto a través de oficinas como de ventanillas desplazadas y agentes financieros, que contribuye decisivamente a la inclusión financiera en su ámbito de actuación y a la aplicación de un enfoque de banca de proximidad a la clientela. Unicaja Banco es el único prestador de servicios financieros a través de oficinas permanentes en 27 municipios con escasa población y, en consecuencia, con mercados muy reducidos. Asimismo, en 2016, el 35,4% de la red de oficinas se ubicaba en municipios de menos de 10.000 habitantes.

EMPLEADOS

Los empleados son uno de los principales activos, sino el principal, de Unicaja Banco, así como uno de sus grupos de interés fundamentales, al constituir la pieza clave de la actividad profesional y actuar como elemento de conexión directa con los clientes.

Unicaja Banco persigue la consolidación de un equipo profesional motivado, integrado y formado, capaz de ejecutar las políticas que desarrollan las líneas directrices sobre las que se asienta la actividad de la Entidad, y el acatamiento de los principios que marcan el respeto a la sociedad y al Medio Ambiente. En este sentido, uno de los objetivos prioritarios de la Entidad es la gestión del capital humano, impulsando la mejora continua en los estándares éticos que afectan a los empleados en el campo de la igualdad de oportunidades, en el desarrollo profesional y personal, en el impulso y la mejora de la capacidad de trabajo en equipo, en el clima laboral y en el grado de satisfacción, siendo una de sus finalidades el desarrollo de su sentido de pertenencia y compartimiento de los valores de la organización.

Perfil de la plantilla

Al cierre del ejercicio 2016, Unicaja Banco contaba con una plantilla total de 3.953 empleados. El 99,8% de los ocupados tiene carácter estructural. La edad media de la plantilla se sitúa en 46,3 años y la antigüedad media en 19,9 años, si bien el 20,0% de los empleados tiene una antigüedad inferior a 10 años, elevándose este porcentaje hasta el 23,7% en el caso de las mujeres. El peso relativo de las mujeres se sitúa en el 44,1%, porcentaje que viene aumentando durante los últimos años debido a la conjunción de una mayor participación femenina en las nuevas incorporaciones y a las jubilaciones, que afectan, sobre todo, al colectivo masculino. Las mujeres suponen el 61,9% de los empleados menores de 35 años.

Distribución de la plantilla por sexo y tramos de edad

Edad (años)	Hombres	Mujeres
Hasta 25	--	2
De 25 a 30	5	10
De 31 a 35	70	110
De 36 a 40	351	484
De 41 a 45	391	391
De 46 a 50	450	353
De 51 a 55	416	253
De 56 a 60	414	117
Más de 60	112	24
Total plantilla	2.209	1.744

Por otro lado, en 2016 la tasa de rotación externa de empleados ha sido del 0,05%, ya que sólo se han producido dos bajas voluntarias en el ejercicio. Por su parte, la tasa de rotación interna se situó en el 29,1%.

El 90,8% de la plantilla desarrolla su actividad en la Comunidad Autónoma andaluza, en correspondencia con la distribución geográfica de la estructura operativa y comercial de la Entidad.

Formación y planes de carrera

Para Unicaja Banco, la formación representa un compromiso con su equipo humano, siendo concebida, por tanto, como una inversión orientada a proporcionar respuestas a las necesidades mostradas por los clientes y a la cobertura de las expectativas individuales de todos los profesionales que trabajan en la Entidad, con el fin de facilitar el desarrollo y crecimiento personal y profesional permanente, y el aprovechamiento del conocimiento y del potencial individual y colectivo de la plantilla. En este sentido, Unicaja Banco ha realizado un año más un gran esfuerzo formativo, materializado en un nuevo Plan Anual de Formación. Así, durante 2016, se ha invertido en formación más de 670.000 euros, impartándose, prácticamente a la totalidad de la plantilla, en torno a 145.000 horas de formación.

Las principales actuaciones en materia de formación se han articulado en torno a tres ejes:

- Asesoramiento financiero: a fin de proporcionar un servicio integral, personalizado y de calidad a los clientes.
- Requerimientos normativos: con objeto de anticipar y adecuar preactivamente las estructuras operativas a las nuevas exigencias y a las necesidades que puedan mostrar los clientes.
- Planes de carrera profesional: en la búsqueda del desarrollo profesional de la plantilla.

En 2016, Unicaja Banco ha continuado con el desarrollo de Uniecampus, amplio espacio virtual de gestión del conocimiento, capaz de aglutinar, sistematizar, interrelacionar, promover, atraer, integrar y difundir las principales fuentes formativas conectadas con la actividad de la Entidad.

Unicaja Banco mantiene acuerdos de colaboración con diversas Universidades implantadas en las provincias que constituyen su ámbito de actuación, mediante los cuales, durante 2016, 29 alumnos que



cursan estudios universitarios vinculados a la actividad financiera tuvieron oportunidad de realizar prácticas en la Entidad complementando su formación teórica.

Asimismo, Unicaja Banco potencia el reconocimiento del desempeño mediante la puesta en marcha de distintos sistemas y planes de desarrollo de carreras profesionales para la red de oficinas y para las unidades de apoyo al negocio, en los que tienen cabida los programas de gestión de habilidades y competencias profesionales, que son independientes de los previstos por el convenio colectivo y tienen por objeto facilitar la progresión profesional. Asimismo, mantiene los denominados Bancos de Talento Directivo y Comercial en los que se identifica sistemáticamente, y con independencia del puesto actual, a los profesionales que tienen mayor potencial de desarrollo.

Política retributiva

La vigente política de remuneraciones asociada a la gestión del riesgo (Pilar II) está alineada con los estándares definidos por la normativa internacional y nacional. La política retributiva general de Unicaja Banco se establece atendiendo además a las condiciones establecidas en el convenio colectivo y a los pactos laborales internos adoptados con la representación sindical. Igualmente, esta política se apoya en el nivel de responsabilidad del puesto y en la evolución profesional de cada persona, evitando discriminaciones de cualquier tipo. En este sentido, no existen diferencias salariales por razones de sexo en ningún sentido.

Los objetivos que se persiguen con las prácticas retributivas aplicadas son la retención y atracción de talento y, en general, la compensación adecuada del esfuerzo individual, tanto desde el punto de vista de la consecución de resultados como de los comportamientos aplicados para la obtención de los mismos.

En 2016, gracias a los sistemas de incentivos existentes, la totalidad de la plantilla, excluida la Alta Dirección, queda sujeta a la aplicación de esquemas de incentivos. La retribución variable no se encuentra vinculada al cumplimiento de objetivos de carácter medioambiental.

La retribución salarial inicial correspondiente al último nivel del Grupo I duplica el salario mínimo interprofesional vigente en España en 2016.

Seguridad y salud laboral

Unicaja Banco considera la promoción de la seguridad y la salud laboral como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales, a los que se atiende por medio de la mejora continua de las condiciones de trabajo, garantizando los mejores niveles de seguridad y salud, e informando y formando a todos los empleados de los riesgos existentes en sus puestos de trabajo y acerca de las medidas que pueden prevenirlos. Atendiendo a lo anterior, la Entidad dispone de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, cuya auditoría externa se efectúa cada cuatro años. Por otra parte, se siguen los procedimientos de gestión basados en la norma de certificación internacional OHSAS 18001.

La siniestralidad laboral en Unicaja Banco es muy reducida, propia de las actividades de oficina, ejerciendo una influencia significativa las prácticas preventivas puestas en práctica, como muestra el hecho de que las jornadas perdidas por accidente laboral o in itinere suponen el 0,06% de las jornadas teóricas totales, situándose el índice de incidencia en 2016 en el 0,58%. Igualmente reducido es el absentismo laboral causado por enfermedades comunes y accidentes no laborales, situándose su tasa en el 3,5% de las jornadas teóricas de 2016, lo que equivale a 34.076 jornadas de trabajo.

Por otro lado, la Entidad cuenta con un protocolo de actuaciones a seguir en caso de violencia y agresiones externas, y un protocolo para la prevención del acoso moral y/o psicológico en el trabajo.



Prevención de prácticas no éticas

En Unicaja Banco se observan rigurosamente las normas de comportamiento relacionadas con la prevención de prácticas no éticas y del blanqueo de capitales. Estas normas vienen recogidas, fundamentalmente, en los códigos de conducta, en el plan de prevención de riesgo penal y reacción ante el incumplimiento, en el reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores y en la normativa de prevención del blanqueo de capitales, de cuyo cumplimiento es informado periódicamente el Consejo de Administración.

Para asegurar el cumplimiento de estas normas se ha establecido un plan de supervisión anual, extendido a las actuaciones realizadas en la red comercial, unidades de negocio centralizado, unidades de apoyo al negocio y empresas del Grupo Unicaja Banco, cuya configuración y seguimiento de su ejecución están encomendados a la Comisión de Auditoría.

Durante 2016 no se han impuesto sanciones de índole laboral, en relación con los incumplimientos relacionados con la normativa general y los códigos internos de prevención de prácticas deshonestas y corrupción, por lo que no ha sido necesario adoptar medidas al respecto.

Beneficios sociales

La plantilla de Unicaja Banco disfruta de una serie de beneficios sociales que superan los legalmente establecidos e incluyen, entre otros, excedencia por cuidado de hijos, excedencia voluntaria, excedencia forzosa, fondo común de quebranto de moneda, tarjetas de pago con condiciones especiales, préstamos hipotecarios y personales a tipos reducidos, préstamos y anticipos salariales y sociales, seguro de vida colectivo complementario, ayudas por nupcialidad, natalidad, estudios de empleados e hijos y guardería.

En 2016, se han concedido 809 préstamos de convenio (anticipos sociales, préstamos sociales y convenio vivienda fijados en el convenio colectivo) por un importe de 27,5 millones de euros. Se han aprobado también 640 operaciones de préstamo libre a empleados, por un importe de 10,5 millones de euros. Asimismo, las aportaciones a planes de pensiones de empleados ascendieron a 10,4 millones de euros.

PROVEEDORES

En la selección y el mantenimiento de sus proveedores, Unicaja Banco toma en consideración aspectos relacionados con la responsabilidad social, tales como el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, haciendo hincapié en los relativos a la conducta y la acción en materia de derechos humanos, trabajo de menores, lucha contra la corrupción y contribución a la preservación del Medio Ambiente. La totalidad de los proveedores deben enviar una declaración firmada de que la contratación de sus trabajadores se realiza respetando la legislación laboral vigente, además de una declaración del cumplimiento de principios sociales y ambientales coincidentes con los que promueve la iniciativa de Naciones Unidas.

La calidad de los productos y servicios suministrados, y la solvencia financiera de los proveedores son objeto de un proceso de evaluación continuado. Con motivo de la renovación periódica de los contratos más relevantes, de la evaluación continua de alternativas y de la realización de controles de calidad, se mantiene un contacto permanente con los proveedores. Constituye un compromiso de Unicaja Banco la consolidación y ampliación de las relaciones que mantiene con ellos, profundizando en los mecanismos formales de evaluación de la calidad del servicio y del grado de satisfacción.

Uno de los elementos clave del compromiso de Unicaja Banco con sus proveedores es la atención a los pagos y condiciones acordadas en el contrato, sin que se hayan producido incidencias al respecto en 2016. Las condiciones de pago son negociadas de forma individualizada con cada uno de los proveedores. Por



otra parte, internamente y de forma periódica, determinadas Unidades realizan encuestas del grado de satisfacción de sus proveedores, siendo la valoración que éstos efectúan muy satisfactoria.

CON LOS TERRITORIOS

APOYO A LAS EMPRESAS Y EMPRENDEDORES

Como se ha señalado anteriormente, Unicaja Banco apuesta decididamente por las empresas y emprendedores. A la oferta propia de la Entidad, en la que tiene cabida la concesión de microcréditos, se suma la canalización de las ayudas concedidas por las Administraciones Públicas. En este marco se encuentran los convenios suscritos con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y el Instituto de Crédito Oficial (ICO), entre otros.

En el ejercicio de su compromiso con el tejido empresarial, Unicaja Banco ha colaborado financieramente en el desarrollo de múltiples iniciativas canalizadas a través de organizaciones empresariales.

En conjunto, Unicaja Banco ha aportado financiación a pymes y a autónomos cuyo saldo vivo presenta un importe superior a los 2.400 millones de euros.

PARTICIPACIONES EMPRESARIALES

Además del desempeño de su papel en la cobertura de las necesidades de financiación y la prestación de una extensa gama de servicios al sector empresarial en distintas vertientes, Unicaja Banco se ha implicado directamente en la actividad productiva a través de la creación y promoción de iniciativas empresariales, y el mantenimiento de participaciones. Al cierre del ejercicio 2016, la cartera de participaciones de Unicaja Banco se materializaba en 87 empresas, en gran parte pymes, alcanzando un valor superior a los 1.600 millones de euros.

Aplicando criterios de eficiencia económica y de búsqueda de alternativas rentables de inversión, compatibles con el desarrollo de proyectos empresariales regionales significativos, Unicaja Banco ha materializado sus participaciones en empresas nacionales y regionales de interés estratégico y de sectores tructores para Andalucía, y el conjunto de España, con un alto potencial de generación de riqueza y empleo. En este sentido, Unicaja Banco mantiene en su cartera inversiones en empresas de sectores como los de aeronáutica, agroalimentación, infraestructuras, servicios públicos, energético, sociedades de capital-riesgo, turístico y parques tecnológicos, entre otros.

El compromiso de Unicaja Banco con el desarrollo de las infraestructuras queda patente a través de la participación en los principales proyectos de autopistas articuladoras del territorio y de la red de transportes y comunicaciones nacional, principalmente en el Arco Mediterráneo, y de prestación integral de servicios (aparcamientos, agua, limpieza, promoción local, asesoramiento...).

Unicaja Banco está contribuyendo, igualmente, a fortalecer la industria agroalimentaria, con la participación en grandes grupos con proyección y dimensión para operar en mercados supranacionales, y en empresas dedicadas a la investigación aplicada al sector y a la mejora de los circuitos de comercialización internacional de los productos.



Asimismo, la Entidad apuesta por un sector clave para la economía española como es el turismo, con el mantenimiento de participaciones en empresas vinculadas al desarrollo de estas actividades terciarias.

Unicaja Banco apuesta, asimismo, por el desarrollo de la industria de los servicios financieros ampliando su capacidad de oferta a los agentes económicos a través de su participación en las empresas de su grupo Alteria. En el ejercicio de su política de apoyo al tejido empresarial, Unicaja Banco participa en sociedades orientadas a la creación y consolidación de empresas, así como en inmobiliarias para la ejecución de proyectos específicos, fundamentalmente a través del grupo Acinipo, y en unidades productivas orientadas a la prestación de servicios instrumentales, entre otras muchas.

Unicaja Banco complementa las actuaciones anteriores con la financiación de programas que contribuyen al desarrollo sostenible, como son los relacionados con la generación de energías renovables, la producción de biocombustibles y el aprovechamiento de residuos.

APOYO A PROVEEDORES LOCALES

En 2016, el importe total de los bienes y servicios adquiridos por Unicaja Banco ascendió a 89,8 millones de euros. El 59,7% del total corresponde a proveedores cuyo volumen de facturación ha sido inferior a 1,5 millones de euros. Prácticamente la totalidad de los proveedores dispone de una sede operativa en España y, en particular, se acude a proveedores locales en el ámbito de actuación del Grupo, siempre que ello es posible.

CON LA SOCIEDAD

VIVIENDA SOCIAL

La Entidad ha desarrollado igualmente líneas de financiación y apoyo a las familias, entre ellas las relativas a la vivienda de carácter social. Durante el ejercicio 2016, Unicaja Banco ha continuado adherida al Código de Buenas Prácticas para la Reestructuración Viable de las Deudas con Garantía Hipotecaria sobre la Vivienda Habitual aprobado por el Gobierno de España, así como al Convenio del Fondo Social de Viviendas, al que Unicaja Banco ha incrementado su aportación desde 125 hasta 200 viviendas, que pueden ser ocupadas en régimen de alquiler, por importe de entre 150 y 400 euros mensuales, en función de los ingresos de los arrendatarios, por familias que hayan perdido su vivienda debido al impago de su préstamo hipotecario y se encuentren en situación de especial vulnerabilidad.

PAGO DE IMPUESTOS Y COTIZACIONES SOCIALES

Por otro lado, en el ejercicio 2016, el Impuesto sobre Sociedades devengado por el Grupo Unicaja ha sido de 59,1 millones de euros, elevándose a 82,2 millones de euros el importe correspondiente al resto de impuestos —IVA, Impuesto sobre Bienes Inmuebles y otros impuestos de carácter local o regional—.

EMPLEO DEL COLECTIVO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

A 31 de diciembre de 2016, Unicaja Banco cumplía con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, en el que se establece una cuota de reserva equivalente al



2% de la plantilla en empresas con más de 50 trabajadores, y la obligatoriedad de impulsar la integración social y laboral de las personas con discapacidad, además de reforzar los conceptos de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal. Por otra parte, Unicaja Banco colabora con asociaciones de utilidad pública cuyo objeto social es la formación profesional, la inserción laboral y la creación de empleo en favor de las personas con discapacidad.

FOMENTO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Unicaja Banco ha desarrollado un año más un amplio programa de actuaciones de educación financiera dentro de Edufinet, proyecto que persigue el fomento de la educación financiera entre los ciudadanos, con particular atención a los estudiantes de Educación Secundaria, Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Medio, empresarios y emprendedores. El portal de educación financiera Edufinet ha sido visitado por 5,7 millones de personas de 180 países. Asimismo, desde su constitución han participado 90.000 personas en encuentros presenciales, entre los que destacan las Jornadas de Educación Financiera para Jóvenes, y se han publicado diversas obras divulgativas, destacando entre ellas la Guía Financiera (5 ediciones) y la Guía Financiera para Empresarios y Emprendedores (2 ediciones).

PROGRAMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Unicaja Banco, consciente de la importancia de preservar el Medio Ambiente, persigue la potenciación de aquellas iniciativas y actuaciones que estén encaminadas a su conservación y protección. La política ambiental de la Entidad se sustenta en los siguientes principios:

- Garantizar el cumplimiento de la legislación, reglamentación y disposiciones vigentes en materia de Medio Ambiente que sean de aplicación, así como de otros requisitos que voluntariamente Unicaja Banco suscriba.
- Promover la mejora continua en materia de Medio Ambiente, adoptando prácticas sostenibles y contribuyendo a la mejora de la Responsabilidad Social de la Entidad.
- Desarrollar todas las actividades dentro de un marco global de protección del Medio Ambiente, fomentando el principio de prevención y control de la contaminación, así como un uso eficiente de los recursos naturales y energéticos.
- Actuar rápida y responsablemente en la corrección de incidentes que puedan suponer un riesgo para la salud, la seguridad o el Medio Ambiente, informando a las autoridades y a las partes afectadas.
- Promover la implicación y sensibilización ambiental de todo el personal de Unicaja Banco, integrando la variable ambiental en la actividad diaria y en las relaciones con los grupos de interés, potenciando la reutilización y el reciclaje de materiales.
- Impartir formación a los empleados en materia de Medio Ambiente, atendiendo a su nivel de responsabilidad, proporcionándoles los conocimientos necesarios para la implantación y seguimiento de buenas prácticas medioambientales.
- Colaborar con los clientes, los proveedores, otras instituciones financieras, las Administraciones Públicas y con la sociedad, en general, en todo lo que respecta a reducción de riesgos ambientales y promoción del desarrollo sostenible.
- Incorporar criterios ambientales en la toma de decisiones sobre adjudicaciones de contratos de prestación de servicios.



- Establecer programas donde se marquen objetivos y metas anuales, suscritos por la Entidad voluntariamente, conducentes a la mejora continua del desempeño ambiental, llevando a cabo auditorías y autoevaluaciones rigurosas del cumplimiento de la Política Ambiental y emitiendo los informes de seguimiento oportunos.
- Poner a disposición de todos los grupos de interés la política ambiental.

La política ambiental de Unicaja Banco viene avalada por la certificación de la norma UNE-EN ISO14001:2004, por la que se acredita la correcta gestión de los residuos generados, así como la sistematización del seguimiento de aspectos ambientales, relacionados, entre otros, con el consumo de recursos naturales (papel, cartón, agua, energía) y las molestias en el entorno (ruido).

La Entidad cuenta con un Comité Operativo de Medio Ambiente encargado de la gestión, coordinación y supervisión de esta política medioambiental.

Consumos

Papel y recogida de residuos

El papel es la única materia de cuyo consumo, 288.241 kilogramos en 2016, pudiera derivarse un impacto apreciable. Para reducirlo, se utiliza papel ecológico libre de cloro, con certificados FSC y PEFC, que garantizan su procedencia de explotaciones forestales sostenibles, de acuerdo a Estándares Internacionales, y se contiene su consumo mediante una intensa aplicación de las tecnologías de la información. En este ámbito es destacable la accesibilidad a servicios, información y operaciones a través de la web, la transmisión de información interna y externa mediante el correo electrónico, y las facilidades de envío de mensajes a teléfonos móviles. Asimismo, se ha suspendido la emisión de las nóminas de empleados y certificados fiscales en papel, sustituidos por el servicio de consulta de nóminas on-line a través del portal del empleado.

Por otro lado, se han establecido contenedores debidamente identificados para la recogida de papel, plástico, materia orgánica y tóner.

Energía eléctrica

En 2016 se han llevado a cabo diversas actuaciones orientadas a garantizar un consumo eficiente y a sensibilizar a la plantilla sobre su importancia. Entre ellas se encuentran las siguientes:

- Sustitución de equipos de climatización e iluminación por modelos ecoeficientes.
- Instalación de detectores de presencia.
- Implantación de sistemas control del horario de encendido y apagado de equipos e instalación de luminarias tipo led en luminosos.

El consumo anual ha sido de 24.668 MWh.

Agua

El volumen de agua consumido, 38.901 m³, es muy modesto en relación con la dimensión empresarial, el número de empleados y el número de establecimientos de la red comercial, dado el mencionado carácter típico de las actividades de oficina. No obstante se vienen adoptando diversas prácticas favorables a la reducción del consumo en el ámbito de actuación del Banco, entre las que se encuentran la eliminación de todas las torres de recuperación por agua, sustituyéndolas por bombas de calor (sistemas aire/aire), junto con la utilización de cisternas de doble descarga e incorporación de boquillas difusoras



de aire en los grifos y el desarrollo de revisiones periódicas de las instalaciones para controlar posibles fugas, tanto en red, como en aparatos y sanitarios.

Anexos





ALCANCE DEL INFORME

Mediante este Informe de Responsabilidad Social se pretende ofrecer una visión global de la evolución de Unicaja Banco en el ejercicio 2016, de su modelo de gestión, de su posicionamiento relativo en el sistema financiero español, así como del ejercicio de su responsabilidad social corporativa en sus diferentes ámbitos de aplicación. Atendiendo a lo anterior, la Memoria contiene la información económico-financiera más relevante y los aspectos básicos relativos al gobierno corporativo y a los aspectos sociales y medioambientales.

La información económico-financiera proporcionada corresponde, salvo indicación contraria, a Unicaja Banco y las sociedades que integran su Grupo. El resto se circunscribe a Unicaja Banco como entidad individual.

La información recogida procede de registros contables y documentales, de reglamentos, de procedimientos y de normas aprobadas por el Consejo de Administración u otros órganos competentes, así como de sus informes regulares de control y seguimiento. A fin de garantizar la máxima transparencia, se proporciona, adicionalmente, información empleada por la Alta Dirección, plasmada en documentos elevados al Consejo de Administración, en comunicaciones remitidas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), junto con declaraciones de los máximos responsables de diversas Direcciones Generales, Direcciones Corporativas y Departamentos. Prácticamente, la totalidad de la información ofrecida ha sido objeto de auditoría interna o externa, y de verificación previa a su incorporación en este documento. La exposición de los aspectos económicos, sociales y ambientales se ha llevado a cabo utilizando las definiciones convencionales empleadas en este tipo de Informes o Memorias o en las propias de las empresas del sector financiero.

La Memoria se ha elaborado conforme a los principios y contenidos de la Guía G4 de Global Reporting Initiative y el suplemento sectorial financiero, con base en la opción “de conformidad EXHAUSTIVA”.

Los principios y orientaciones de la presente memoria se adecuan a las directrices de la GRI, tanto en el enfoque de su contenido como en lo referente a la definición y calidad de la información. De este modo, cada *Disclosure on Management Approach* (DMA), que comprende cuestiones relevantes para el Grupo, ha sido relacionado con los aspectos identificados en la matriz de materialidad incluida en esta memoria.

La información recogida en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa puede complementarse con la reflejada en las Cuentas Anuales individuales y consolidadas, la Información con Relevancia Prudencial y el Informe Anual de Gobierno Corporativo —en el que se muestra información referente a los Órganos de gobierno, las operaciones vinculadas y la gestión del riesgo, entre otros aspectos—, además de con información actualizada sobre las actividades del Grupo y las notas de hechos relevantes comunicados a la CNMV. Los informes y memorias señaladas se encuentran disponibles en la página web corporativa de Unicaja Banco (www.unicajabanco.es).

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Unicaja Banco está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por lo que se compromete a informar anualmente sobre su desempeño en relación a los diez principios de conducta y acción efectiva en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Desde 2013, el Grupo Unicaja Banco viene dando respuesta al Informe de Progreso, integrando los requerimientos de información en la presente memoria. A continuación se indican las páginas, donde los Principios del Pacto Mundial quedan cubiertos por el texto.

PRINCIPIOS		PÁGINAS	EQUIVALENCIA EN GRI
Derechos humanos	Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	26, 27, 44, 45, 46, 66 y 68	G4-HR1, G4-HR2, G4-SO1, G4-SO2
	Principio 2: Las empresas deben asegurarse que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos		G4-HR1, G4-HR2
Normas laborales	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	66-68	G4-11, G4-LA4, G4-HR4
	Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	66 y 67	G4-HR6
	Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil		G4-HR5
	Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y en la ocupación	13, 40, 41, 42, 66, 67 y 68	G4-10, G4-HR3, G4-LA1 a G4-LA16
Medio Ambiente	Principio 7: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente	13, 37, 38, 43, 44, 46, 47, 48 y 63	G4-EN1 a G4-EN34
	Principio 8: Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental		G4-EN1 a G4-EN34
	Principio 9: Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente		G4-EN1 a G4-EN34
Lucha contra la corrupción	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	18, 37, 38, 43 y 67	G4-SO3, G4-SO6



ESTADOS FINANCIEROS

Balance de situación consolidado. Miles de euros

ACTIVO	2016	2015
EFFECTIVO, SALDOS EN EFFECTIVO EN BANCOS CENTRALES Y OTROS DEPÓSITOS A LA VISTA	861.711	1.990.763
ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	78.330	94.012
Derivados	40.788	55.916
Instrumentos de patrimonio	-	-
Valores representativos de deuda	37.542	38.096
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
<i>Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	14.765	20.371
ACTIVOS FINANCIEROS DESIGNADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	-	-
Derivados	-	-
Instrumentos de patrimonio	-	-
Valores representativos de deuda	-	-
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
<i>Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	-	-
ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	5.403.336	9.810.055
Instrumentos de patrimonio	649.237	998.138
Valores representativos de deuda	4.754.099	8.811.917
<i>Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	2.266.416	2.772.069
PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	31.642.958	34.300.065
Valores representativos de deuda	786.499	963.772
Préstamos y anticipos	30.856.459	33.336.293
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	170.219	248.193
Clientela	30.686.240	33.088.100
<i>Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	1.858.309	4.260.114
INVERSIONES MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	12.907.583	7.239.598
<i>Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	4.312.192	6.983.094
DERIVADOS - CONTABILIDAD DE COBERTURAS	606.362	738.060
CAMBIOS DEL VALOR RAZONABLE DE LOS ELEMENTOS CUBIERTOS DE UNA CARTERA - CON COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS	-	-
INVERSIONES EN NEGOCIOS CONJUNTOS Y ASOCIADAS	294.099	359.131
Entidades multigrupo	74.950	125.146
Entidades asociadas	219.149	233.985
ACTIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGURO O REASEGURO	-	8.208
ACTIVOS TANGIBLES	1.437.840	1.490.899
Inmovilizado material	1.010.450	1.057.160
De uso propio	1.010.450	1.057.160
Cedido en arrendamiento operativo	-	-
Inversiones inmobiliarias	427.390	433.739
<i>De las cuales: cedido en arrendamiento operativo</i>	283.662	252.126
<i>Pro-memoria: Adquirido en arrendamiento financiero</i>	-	2.269
ACTIVOS INTANGIBLES	782	1.194
Fondo de comercio	184	184
Otro activo intangible	598	1.010
ACTIVOS POR IMPUESTOS	2.585.726	2.590.644
Activos por impuestos corrientes	51.089	63.554
Activos por impuestos diferidos	2.534.637	2.527.090
OTROS ACTIVOS	659.851	836.298
Contratos de seguros vinculados a pensiones	138.198	142.311
Existencias	480.450	542.054
Otros	41.203	151.933
ACTIVOS NO CORRIENTES Y GRUPOS ENAJENABLES DE ELEMENTOS QUE SE HAN CLASIFICADO COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA	762.250	852.902
TOTAL ACTIVO	57.240.828	60.311.829



PASIVO	2016	2015
PASIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	50.820	125.280
Derivados	50.820	125.280
Posiciones cortas	-	-
Depósitos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
PASIVOS FINANCIEROS DESIGNADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	-	-
Depósitos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
<i>Pro-memoria: pasivos subordinados</i>	-	-
PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO	52.729.470	55.577.323
Depósitos	50.996.133	53.293.893
Bancos centrales	-	2.417.036
Entidades de crédito	2.464.170	1.340.275
Clientela	48.531.963	49.536.582
Valores representativos de deuda emitidos	814.010	1.294.888
Otros pasivos financieros	919.327	988.542
<i>Pro-memoria: pasivos subordinados</i>	614.165	621.607
DERIVADOS - CONTABILIDAD DE COBERTURA	49.902	107.797
CAMBIOS DEL VALOR RAZONABLE DE LOS ELEMENTOS CUBIERTOS DE UNA CARTERA - CON COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS	-	-
PASIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGURO O REASEGURO	3.992	31.040
PROVISIONES	707.015	747.964
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	174.254	178.978
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	152.103	133.111
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	-	-
Compromisos y garantías concedidos	115.975	106.251
Restantes provisiones	264.683	329.624
PASIVOS POR IMPUESTOS	239.107	295.404
Pasivos por impuestos corrientes	13.578	12.214
Pasivos por impuestos diferidos	225.529	283.190
OTROS PASIVOS	277.399	171.076
<i>De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)</i>	-	-
PASIVOS INCLUIDOS EN GRUPOS ENAJENABLES DE ELEMENTOS QUE SE HAN CLASIFICADO COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA	-	-
TOTAL PASIVO	54.057.705	57.055.884



PATRIMONIO NETO	2016	2015
FONDOS PROPIOS	2.918.429	2.833.525
CAPITAL	922.802	881.288
Capital desembolsado	922.802	881.288
Capital no desembolsado exigido	-	-
<i>Pro memoria: Capital no exigido</i>	-	-
PRIMA DE EMISION	1.140.673	1.132.857
INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO EMITIDOS DISTINTOS DEL CAPITAL	49.263	98.652
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	49.263	98.652
Otros instrumentos de patrimonios emitidos	-	-
OTROS ELEMENTOS DE PATRIMONIO NETO	-	-
GANANCIAS ACUMULADAS	535.674	480.719
RESERVAS DE REVALORIZACIÓN	-	-
OTRAS RESERVAS	127.900	53.348
Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-234.954	-298.541
Otras	362.854	351.889
(-) ACCIONES PROPIAS	-	-
RESULTADO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA DOMINANTE	142.117	186.661
(-) DIVIDENDOS A CUENTA	-	-
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	34.648	142.313
ELEMENTOS QUE NO SE RECLASIFICARÁN EN RESULTADOS	-1.150	-1.575
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	-1.150	-1.150
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-
Resto de ajustes de valoración	-	-
ELEMENTOS QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS	35.798	143.888
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (porción efectiva)	-	-
Conversión de divisas	35	14
Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo (porción efectiva)	-9.359	1.859
Activos financieros disponibles para la venta	32.689	115.436
<i>Instrumentos de deuda</i>	-833	27.750
<i>Instrumentos de patrimonio</i>	33.522	87.686
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos en inversiones en negocios conjuntos y asociadas	12.433	26.579
INTERESES MINORITARIOS (PARTICIPACIONES NO DOMINANTES)	230.046	280.107
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	5.409	7.794
OTROS ELEMENTOS	224.637	272.313
TOTAL PATRIMONIO NETO	3.183.123	3.255.945
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	57.240.828	60.311.829
PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE		
GARANTÍAS CONCEDIDAS	1.065.777	1.096.422
COMPROMISOS CONTINGENTES CONCEDIDOS	2.901.768	3.231.695



Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Miles de euros

	(DEBE) HABER	
	2016	2015
INGRESOS POR INTERESES	1.010.971	1.279.888
GASTOS POR INTERESES	-391.192	-592.361
GASTOS POR CAPITAL SOCIAL REEMBOLSABLE A LA VISTA	-	-
MARGEN DE INTERESES	619.779	687.527
INGRESOS POR DIVIDENDOS	27.446	34.934
RESULTADO DE ENTIDADES VALORADAS POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN	35.180	23.916
INGRESOS POR COMISIONES	225.836	275.093
GASTOS POR COMISIONES	-18.396	-36.343
GANANCIAS/ PÉRDIDAS AL DAR DE BAJA EN CUENTAS ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS NO VALORADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS, NETAS	84.080	595.721
GANANCIAS/ PÉRDIDAS POR ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR, NETAS	-7.061	-34.247
GANANCIAS/ PÉRDIDAS POR ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS DESIGNADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS, NETAS	-	-
GANANCIAS/ PÉRDIDAS RESULTANTES DE LA CONTABILIDAD DE COBERTURAS, NETAS	258	126
DIFERENCIAS DE CAMBIO/ PÉRDIDAS, NETAS	968	2.714
OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	232.021	129.600
OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN	-115.857	-116.563
INGRESOS DE ACTIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGURO O REASEGURO	17.394	41.659
GASTOS DE PASIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGURO O REASEGURO	-12.529	-29.206
MARGEN BRUTO	1.089.119	1.574.931
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	-610.629	-633.931
Gastos de personal	-426.520	-445.410
Otros gastos de administración	-184.109	-188.521
AMORTIZACIÓN	-45.233	-47.379
PROVISIONES/ REVERSIÓN	-104.037	-145.137
DETERIORO DEL VALOR O REVERSIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS NO VALORADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	-38.506	-424.700
Activos financieros valorados al coste	-4.167	-
Activos financieros disponibles para la venta	49.508	2.660
Préstamos y partidas a cobrar	-83.847	-427.360
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-	-
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	290.714	323.784
DETERIORO DEL VALOR O REVERSIÓN DE INVERSIONES EN NEGOCIOS CONJUNTOS O ASOCIADAS	-27.330	-15.200
DETERIORO DEL VALOR O REVERSIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	-96.937	-54.194
Activos tangibles	-3.379	-4.524
Activos intangibles	-11	-
Otros	-93.547	-49.670
GANANCIAS/ PÉRDIDAS AL DAR DE BAJA EN CUENTAS ACTIVOS NO FINANCIEROS Y PARTICIPACIONES, NETAS	25.009	-3.024
De las cuales: inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	19.470	4.146
FONDO DE COMERCIO NEGATIVO RECONOCIDO EN RESULTADOS	-	-
GANANCIAS/ PÉRDIDAS PROCEDENTES DE ACTIVOS NO CORRIENTES Y GRUPOS ENAJENABLES DE ELEMENTOS CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA NO ADMISIBLES COMO ACTIVIDADES INTERRUMPIDAS	-492	-34.340
GANANCIAS/ PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	190.964	217.026
GASTOS/ INGRESOS POR IMPUESTOS SOBRE LAS GANANCIAS DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	-66.113	-57.224
GANANCIAS/ PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	124.851	159.802
GANANCIAS/ PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE ACTIVIDADES INTERRUMPIDAS	10.205	24.010
RESULTADO DEL EJERCICIO	135.056	183.812
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-7.061	-2.849
Atribuible a los propietarios de la dominante	142.117	186.661



Estados consolidados de ingresos y gastos reconocidos en los ejercicios. Miles de euros

	2016	2015
RESULTADO DEL EJERCICIO	135.056	183.812
OTRO RESULTADO GLOBAL	-107.665	-149.792
Elementos que no se reclasificarán en resultados	425	2.685
Ganancias (pérdidas) actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	607	3.836
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-
Resto de ajustes de valoración	-	-
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	-182	-1.151
Elementos que no se reclasificarán en resultados	-108.090	-152.477
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (porción efectiva)	-	-
Ganancias (pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Conversión de divisas	29	94
Ganancias (pérdidas) por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	126	94
Transferido a resultados	-97	-
Otras reclasificaciones	-	-
Coberturas de flujos de efectivo (porción efectiva)	-16.025	1.521
Ganancias (pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-16.731	-3.818
Transferido a resultados	706	5.339
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Activos financieros disponibles para la venta	-118.209	-248.591
Ganancias (pérdidas) por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	19.218	-79.021
Transferido a resultados	-137.427	-169.570
Otras reclasificaciones	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-
Ganancias (pérdidas) por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-20.209	29.151
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados	46.324	65.348
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO	27.391	34.020
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	-7.061	-2.849
Atribuible a los propietarios de la dominante	34.452	36.869



Estados de cambios en el patrimonio neto. Consolidados. Miles de euros

	Capital	Prima de Emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos de capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras reservas	Acciones Propias (-)	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	Dividendos a cuenta (-)	Otro resultado global acumulado	Intereses minoritarios		Total
												Otro resultado global acumulado	Otros elementos	
Saldo de apertura al 01/01/2016	881.288	1.132.857	98.652	-	480.719	-	53.348	-	186.661	-	142.313	7.794	272.313	3.255.945
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de apertura al 01/01/2016	881.288	1.132.857	98.652	-	480.719	-	53.348	-	186.661	-	142.313	7.794	272.313	3.255.945
Resultado global total del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-	142.117	-	-107.665	-	-7.061	27.391
Otras variaciones del patrimonio neto	41.514	7.816	-49.389	-	54.955	-	74.552	-	-186.661	-	-	-2.385	-40.615	-100.213
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	41.514	7.816	-49.310	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20
Reducción del capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-38.750	-	-	-	-	-	-	-	-	-38.750
Compra de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	155.109	-	74.552	-	-186.661	-	-	-2.385	-40.615	-
Aumento (disminución) del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros aumentos (disminuciones) del patrimonio neto	-	-	-79	-	-61.404	-	-	-	-	-	-	-	-	-61.483
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo de cierre al 31/12/2016	922.802	1.140.673	49.263	-	535.674	-	127.900	-	142.117	-	34.648	5.409	224.637	3.183.123

Estados de flujos de efectivo en los ejercicios anuales. Consolidados. Miles de euros

	2016	2015
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	4.346.591	-4.633.088
Resultado del ejercicio	135.056	183.812
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	-126.661	249.830
Amortización	45.233	47.379
Otros ajustes	-171.894	202.451
Aumento/disminución neto de los activos de explotación	7.395.867	2.411.899
Activos financieros mantenidos para negociar	15.682	134.859
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Activos financieros disponibles para la venta	4.406.719	-904.010
Préstamos y partidas a cobrar	2.657.107	2.958.072
Otros activos de explotación	316.359	222.978
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	-2.941.889	-7.350.444
Pasivos financieros mantenidos para negociar	-74.460	60.698
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	-2.847.859	-7.430.489
Otros pasivos de explotación	-19.570	19.347
Cobros/Pagos por impuesto sobre las ganancias	-115.782	-128.185
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-5.429.456	5.993.665
Pagos	-5.992.293	-145.015
Activos tangibles	-	-144.616
Activos intangibles	-	-122
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-658	-277
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-5.991.635	-
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	-	-
Cobros	562.837	6.138.680
Activos tangibles	26.584	9.751
Activos intangibles	412	102
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	114.172	62.714
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	81.672	54.238
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	339.997	6.011.875
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	-	-
(Continúa)		



	2016	2015
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	-46.182	-56.153
Pagos	-46.182	-56.722
Dividendos	-38.750	-25.000
Pasivos subordinados	-7.432	-31.722
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	-	-
Cobros	-	569
Pasivos subordinados	-	569
Emisión de instrumentos de capital propio	-	-
Enajenación de instrumentos de capital propio	-	-
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	-	-
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	-	-
E) AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)	-1.129.047	1.304.424
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	1.990.754	686.330
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	861.707	1.990.754
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO		
EFECTIVO	323.291	309.854
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	338.422	1.268.454
Otros activos financieros	199.994	412.446
Menos: Descubiertos bancarios reintegrables a la vista	-	-
TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	891.704	1.990.754
<i>Del cual: en poder de entidades del grupo pero no disponible por el grupo</i>	<i>-</i>	<i>-</i>



ÍNDICE DE INDICADORES GRI

Opción de conformidad exhaustiva de la guía G4

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
Estrategia y análisis		
G4-1	Declaración del Presidente	5
G4-2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	23 y 24
Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización	1
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	27-30 y Nota 1
G4-5	Localización de la sede principal de la organización	9
G4-6	Localización y nombre de los países en los que desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes	26 y 27
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	9
G4-8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	26-30 y Nota 2
G4-9	Dimensión de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización y cantidad de productos o servicios que se ofrecen	12-14
G4-10	Número de empleados desglosado por tipo de contrato y género	40-41
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Nota 3
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	11 y 43
G4-13	Cambios significativos que han tenido lugar durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	5 y 31
G4-14	Información sobre cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	36-37
G4-15	Relación de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	52
G4-16	Relación de asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	52-53
Aspectos materiales y cobertura		
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes	10
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto y cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria	51
G4-19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	38
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material	38-43
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material	38 y 44-48
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	31
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	31
Participación de las partes interesadas		
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización	38
G4-25	Criterios de elección de los grupos de interés con los que se trabaja	37-38
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	11, 37 y 38
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización entre otros aspectos mediante su memoria	38



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Perfil de la Memoria		
G4-28	Periodo objeto de la memoria	51
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede)	Nota 4
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	51
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria	51
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía elegida por la organización, índice de GRI de la opción elegida y referencia al informe de verificación externa	51
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria	51
Gobierno		
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	17 y Nota 5
G4-35	Descripción del proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la Alta Dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social	18 y Nota 5
G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno	17 y Nota 5
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales	17 y Nota 5
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	17
G4-39	Información sobre si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo	17
G4-40	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	18 y Nota 5
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses	18 y Nota 5
G4-42	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	11, 18 y Nota 5
G4-43	Medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	18 y Nota 5
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales	18 y Nota 5
G4-45	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	18 y Nota 5
G4-46	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	18 y Nota 5
G4-47	Frecuencia con la que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social	18 y Nota 5
G4-48	Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad	18 y Nota 55
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	18 y Nota 5
G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas	18 y Nota 5
G4-51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la Alta Dirección	18, 42 y Nota 5



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
G4-52	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración	42 y Nota 5
G4-53	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	42 y Nota 5
G4-54	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 mediana de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente	Nota 5
G4-55	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	Nota 5
Ética e integridad		
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	11, 12 y 43
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento	18 y 43
G4-58	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	18 y 43
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		
ECONOMÍA		
Desempeño económico		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	5, 11, 24 y 25
G4-EC1	Valor directo generado y distribuido	13
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	Nota 6
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	42
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Nota 5
Presencia en el mercado		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	5, 11, 24 y 25
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	42
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Nota 7
Consecuencias económicas indirectas		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	5, 11, 24 y 25
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	44 y 45
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	28, 29, 30, 40, 43 y 45
Prácticas de adquisición		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	5, 11, 24 y 25
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	45
MEDIO AMBIENTE		
Desempeño medioambiental		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	46 y 48
G4-EN1	Materiales por peso y volumen	Nota 8
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son reciclados	Nota 8



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
G4-EN3	Consumo energético interno	13 y 47
G4-EN4	Consumo energético externo	13
G4-EN5	Intensidad energética	Nota 8
G4-EN6	Reducción del consumo energético	47
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Nota 9
Agua		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	46-48
G4-EN8	Captación total de agua según fuente	Nota 8
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Nota 8
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y utilizada	Nota 8
Biodiversidad		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	46 y 47
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	Nota 8
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad, derivados de las actividades, los productos y los servicios	Nota 8
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Nota 8
G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación, cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	Nota 8
Emisiones		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	46 y 47
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero	Nota 8
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía	13
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	13
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Nota 8
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Nota 8
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	Nota 8
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	Nota 10
Efluentes y residuos		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	46 y 47
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	Nota 8
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y tratamiento	Nota 8
G4-EN24	Número y volumen total de los derrames significativos	Nota 8
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos	Nota 8
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados significativamente por vertido y escorrentía procedentes de la organización	Nota 8
Productos y servicios		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	46 y 47
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	37, 38 y 39
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos	Nota 8
Cumplimiento regulatorio		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	46 y 47
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Nota 11



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Transporte		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	46 y 47
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Nota 12
General		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	46 y 47
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del Medio Ambiente	Nota 13
Evaluación ambiental de los proveedores		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	43 y 44
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	Nota 8
G4-EN33	Impacto ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Nota 8
Mecanismos de reclamación ambiental		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	46 y 47
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Nota 14
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Empleo		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	37 y 40
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, género y región	40 y 41
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	Nota 15
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	Nota 16
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	Nota 17
Relaciones entre los trabajadores y la dirección		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	40
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Nota 18
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género	42
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Nota 19
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	Nota 18
Capacitación y educación		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	40, 41 y 42
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral	13
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Nota 20
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género y por categoría profesional	42 y Nota 21



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	40
G4-LA12	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	41 y Nota 22
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	40
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Nota 23
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	40
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Nota 24
DERECHOS HUMANOS		
Inversión		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	40
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos	Nota 25
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	Nota 26
No discriminación		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	40
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Nota 27
Libertad de asociación y negociación colectiva		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	40
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos 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	Nota 27
Trabajo infantil		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	Nota 8
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	Nota 8
Trabajo forzoso		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	Nota 8
G4-HR6	Centros y proveedores 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	Nota 8
Medidas de seguridad		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	Nota 8
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	Nota 8
Derechos de la población indígena		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	Nota 8
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	Nota 8
Evaluación		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	Nota 8
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Nota 8



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	Nota 8
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	Nota 8
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	Nota 8
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	Nota 8
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Nota 8
SOCIEDAD		
Comunidades locales		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	37 y 38
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	26, 27, 44, 45 y 46
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	26, 27, 44, 45 y 46
Lucha contra la corrupción		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	37, 38 y 43
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	37, 38 y 43
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	37, 38 y 43
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	43 y Nota 28
Política pública		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	Nota 29
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	18
Prácticas de competencia desleal		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	37 y 38
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con competencia desleal, con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Nota 30
Cumplimiento regulatorio		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	11, 12, 37, 38 y 39
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Nota 31
Evaluación de la repercusión social de los proveedores		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	43 y 44
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	Nota 8
G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas	Nota 8
Mecanismos de reclamación por impacto social		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	43 y 44
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Nota 32



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Salud y seguridad de los clientes		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	27-30
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	39
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Nota 33
Etiquetado de productos y servicios		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	39
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	39 y Nota 34
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	Nota 35
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	39
Comunicaciones de Mercadotecnia		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	39
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	39 y 40
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Nota 33
Privacidad de los clientes		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	39
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Nota 33
Cumplimiento regulatorio		
G4-DMA	Enfoque de gestión del aspecto	39
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	Nota 36
CONTENIDOS ESPECÍFICOS DEL SECTOR BANCARIO		
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad	44 y 45
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	27-30
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	44 y 45
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	44 y 45
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	44 y 45
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	46
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	46



Nota 1: Para más información véase www.unicajabanco.es.

Nota 2: Unicaja Banco desarrolla su actividad en el mercado español, en el que se genera prácticamente la totalidad de ingresos y gastos.

Nota 3: El 100% de los empleados de Unicaja Banco y de las empresas de su grupo están cubiertos por el convenio colectivo aplicable.

Nota 4: La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de 2016 se publicó el 1 de diciembre de 2017.

Nota 5: Para más información, véase Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016.

Nota 6: Unicaja Banco considera que el riesgo de impacto directo es mínimo.

Nota 7: No existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos.

Nota 8: Unicaja Banco considera que no es un asunto material relevante dada la naturaleza de las actividades que desarrolla.

Nota 9: Los productos y servicios ofertados por Unicaja Banco no están sujetos a requerimientos energéticos.

Nota 10: No relevante dado el bajo consumo de combustibles fósiles de Unicaja Banco.

Nota 11: Unicaja Banco no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental.

Nota 12: Desde el punto de vista medioambiental, el transporte significativo es el del personal, dado su impacto en términos de emisiones de CO₂. Las emisiones derivadas de este tipo de transporte se recogen en la página 16. No se dispone de información sobre el impacto del transporte de fondos, así como de los productos y servicios adquiridos por la Entidad.

Nota 13: Los gastos e inversiones en materia medioambiental no han sido significativos en 2016.

Nota 14: No se han producido reclamaciones significativas relacionadas con temas ambientales.

Nota 15: No existen diferencias.

Nota 16: En 2016, 193 personas (177 mujeres) disfrutaron del permiso de maternidad/paternidad, incorporándose todas, una vez finalizado.

Nota 17: El periodo mínimo de preaviso es el establecido en la legislación laboral (Estatuto de los Trabajadores y otra normativa aplicable).

Nota 18: Unicaja Banco cuenta con un Comité Intercentros de Seguridad y Salud, donde está representada la totalidad de la plantilla.

Nota 19: Se considera que las actividades desarrolladas por Unicaja Banco no comportan un riesgo elevado para la salud de sus trabajadores.

Nota 20: No se informa sobre la formación continua a empleados en la gestión final de sus carreras profesionales.

Nota 21: La totalidad de la plantilla es evaluada sobre su desempeño regularmente.



Nota 22: La actividad se desarrolla fundamentalmente en España. No se registra la pertenencia de trabajadores a minorías, ya que la política de recursos humanos de la Entidad se basa en el principio de no discriminación.

Nota 23: La retribución percibida por los empleados de Unicaja Banco depende de su nivel profesional, actividad desarrollada y responsabilidad asumida, con independencia de su género u origen.

Nota 24: Véase indicador G4-HR3.

Nota 25: No se han identificado contratos con acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos, al haberse considerado que no existen riesgos en esta materia.

Nota 26: No se imparte formación específica en materia de Derechos Humanos.

Nota 27: No se han producido incidentes relacionados con la discriminación en el trabajo.

Nota 28: En los casos en los que, en el ejercicio de su actividad, los empleados de la Entidad incurran en conductas que puedan catalogarse de fraudulentas o corruptas, de conformidad con el convenio colectivo se puede considerar que han cometido una falta muy grave, pudiéndose aplicar las sanciones previstas atendiendo a los diferentes supuestos.

Nota 29: Unicaja Banco no mantiene una posición ante las políticas públicas ni realiza actividades de lobbying.

Nota 30: Durante 2016 no se ha producido ningún procedimiento legal de esta naturaleza que haya afectado significativamente al ejercicio de la actividad.

Nota 31: Las potenciales obligaciones que se puedan derivar de procedimientos administrativos y judiciales, propios del desarrollo de la actividad, se encuentran provisionadas, atendiendo a estimaciones prudentes.

Nota 32: Durante 2016 no se ha recibido ninguna reclamación significativa por impacto social.

Nota 33: En 2016 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza.

Nota 34: La Directiva MiFID regula la prestación de servicios de inversión y, por tanto, la forma en la que la entidad informa, asesora y comercializa la venta de productos financieros en dicho ámbito a actuales y potenciales clientes.

Nota 35: En 2016 no se ha recibido ninguna sanción significativa o resolución contraria por incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios en materia de publicidad o información sobre productos y servicios.

Nota 36: Durante 2016 no se ha recibido ninguna multa significativa en firme derivada del incumplimiento de la normativa, en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016



www.unicajabanco.es

