

INFORME ANUAL 2018



ÍNDICE DE CONTENIDOS

▶ CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DELEGADO	4
▶ 1. PRESENTACIÓN DEL GRUPO Y SU ENTORNO	12
Descripción e historia	14
Propósito, Misión, Visión y Valores	18
Estructura accionarial y funcional	20
Posicionamiento en el sistema financiero español	22
Entorno económico y financiero	24
▶ 2. ACTIVIDAD Y RESULTADOS DEL GRUPO	32
Hechos relevantes y magnitudes básicas	34
Recursos de clientes	38
Crédito a clientes	40
Calidad de los activos	42
Financiación y liquidez	45
Cartera de valores	48
Análisis de la cuenta de resultados	50
Solvencia	54
▶ 3. GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE RIESGOS	60
Gobierno Corporativo	62
Órganos de Gobierno y funciones	64
Política de idoneidad, remuneraciones y conflictos de intereses	72
Normas internas y órganos de control	76
El sistema de control interno	78
Gestión de Riesgos	80

▶ 4. ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO	90
Plan estratégico 2018-2020. "Plan +"	92
Modelo de Negocio	94
Omnicanalidad	117
Modelo de Gestión orientado a la excelencia	124
Avances tecnológicos	128
Marca y Reputación Corporativas	130
Transparencia y Comunicación	132
▶ 5. GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE	136
Gestión y Desarrollo Sostenible	138
Política de Responsabilidad Social Corporativa	140
Compromiso con los clientes	143
Compromiso con las personas	146
Compromiso con proveedores	160
Compromiso con accionistas e inversores	163
Compromiso con el medio ambiente	165
Compromiso con la sociedad	172
▶ 6. CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS	188
▶ ANEXO: INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	190
A. Claves del Informe Anual 2018	192
B. Compromisos 2018 y Retos 2019	194
C. Derechos humanos y compromisos con los ODS	199
D. Estudio de Materialidad	203
E. Adhesión al Pacto Mundial	207
F. Índice de Contenidos GRI	210
G. Anexo a contenidos Estándares GRI	220
H. Índice de revisión independiente	227

CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DELEGADO

102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-9, 102-14, 102-15, 102-32, 103-1, 103-2



CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DELEGADO

En 2018 el **PIB nacional** ha logrado un **avance próximo al 2,5%**, mostrando una **cierta desaceleración**, después de progresar tres años por encima del 3%. En cualquier caso, la economía española ha crecido por quinto año consecutivo, aunque se han evidenciado signos de menor aportación de la demanda externa y del consumo, frente al desempeño más pujante de la inversión.

En la **economía mundial**, **Estados Unidos ha destacado por su buen comportamiento** si lo comparamos con el de la Zona Euro, China y los principales países emergentes. La **desaceleración del PIB en la Unión Europea** se ha debido a la menor aportación de la demanda externa, a consecuencia en buena parte de la apreciación del euro, mientras que la demanda interna ha permanecido más estable.

En este contexto, la Reserva Federal ha subido los tipos de interés repetidamente en los pasados doce meses para acercarlos a cifras consideradas neutrales, poniendo fin a las políticas monetarias implementadas para paliar los efectos de la pasada recesión. Por su parte, el Banco Central Europeo ha dejado de comprar deuda, como venía anunciando y se espera una gradual subida de los tipos de interés a partir de finales de 2019.

El **sector bancario español ha visto incrementados sus ingresos recurrentes en 2018**, a pesar de los tipos de interés negativos, y **ha proseguido reduciendo activos improductivos y gastos de explotación** con el objetivo de conseguir mejoras de rentabilidad. La inversión que está llevando a cabo el sector para adaptarse a las transformaciones en marcha en el modelo de distribución y digitalización del negocio, se ha mantenido al alza y es cada vez más significativa. Igualmente, han continuado reforzándose las reservas de capital en la mayor parte de las entidades financieras, tal y como establecen los requisitos regulatorios.

La **actividad de Ibercaja** se ha concentrado en impulsar la rentabilidad del negocio minorista, a pesar del impacto de los reducidos tipos de interés en el margen de intereses. Para ello, ha priorizado la defensa de márgenes comerciales, la diversificación de las fuentes de ingresos potenciando el negocio de gestión de activos y seguros, la mejora de la eficiencia, conteniendo los costes operativos recurrentes, y la minoración del coste del riesgo a través de la gestión de los activos improductivos en balance. Asimismo, se han puesto las bases para acrecentar la solvencia y solidez del Grupo.

Además, en este ejercicio **hemos lanzado el Plan Estratégico 2018-2020**, Plan+ 2020, con el objetivo de **consolidar a la Entidad entre las más relevantes del sector financiero español**. Este Plan finalizará con Ibercaja cotizando en Bolsa, para cumplir así con la normativa que afecta a la Fundación Bancaria Ibercaja y para homologarnos con la mayoría de nuestros competidores en España y Europa como banco cotizado.

► El Plan+ 2020 fue presentado en la Convención de Directivos celebrada en marzo pasado en la que se hizo balance del ciclo estratégico anterior y se desgarraron las líneas maestras del actual, que se despliega en **tres grandes programas**. El **Programa Cliente** por el que Ibercaja está impulsando la captación, vinculación e interacción con el cliente, adaptándonos a los nuevos contextos del negocio bancario. El **Programa Valor**, que potencia el crecimiento rentable de la actividad y la asignación eficiente de capital. Y el **Programa Motores de Transformación**, que atañe transversalmente a personas, procesos y tecnología para construir la Entidad que queremos ser cuando concluyamos el presente trienio estratégico.

Como parte del Plan, se ha formulado el **Propósito corporativo**: “Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia”, y se ha lanzado **una campaña de comunicación** de alcance nacional, entre las más importantes de nuestra historia reciente. **“El Banco del vamos”** es el lema elegido, que nos va a acompañar en adelante y expresa la transformación emprendida para llegar a ser la entidad bancaria del país mejor valorada por sus clientes, que desarrolla su estrategia de negocio con el Propósito como eje de alineamiento y diferenciación. Ganamos visibilidad y comunicamos a la sociedad que somos un banco moderno, que apoya financieramente a las personas y a las empresas a lo largo de su vida con cercanía, profesionalidad, compromiso, excelencia, solidez y capacidad de adaptación; valores corporativos todos ellos que cimientan nuestra actividad y que “el Banco del vamos” sintetiza y refuerza.

Tres han sido los hitos estratégicos más relevantes que se han materializado en 2018. En marzo, **Ibercaja emitió capital AT1 por importe de 350 millones de euros**, reforzando en más de 150 puntos básicos el ratio de capital total. La demanda por parte de los inversores institucionales, un 85% de ellos internacionales, multiplicó por 2,9 el volumen de esta emisión, acreditando la confianza de los mercados de capitales en el proyecto del Banco.

Por otra parte, en diciembre se firmó la **venta de la cartera de activos adjudicados denominada Cierzo**, con un valor bruto de 641 millones de euros. Esta operación, que equivalía a prácticamente la mitad del saldo total de estos activos en balance, es un avance crucial en la disminución de activos improductivos y saneamiento para mejorar nuestro perfil de rentabilidad.

Finalmente, con el propósito de completar la **preparación para salir a Bolsa**, **el Banco ha contratado a Rothschild & Co como asesor financiero independiente**, firma que cuenta con una exitosa experiencia en la ejecución de este tipo de proyectos en los mercados de capitales.

► No queremos concluir sin hacer mención a los **reconocimientos recibidos por Ibercaja y sus equipos en el ejercicio de su actividad a lo largo de 2018**. **Ibercaja Pensión** ha ganado, por tercer año consecutivo, el premio Expansión-All Funds a la **mejor gestora nacional de planes de pensiones**, refrendando la calidad de la gestión realizada. De otro lado, **se ha renovado el Sello EFQM 500+**, máximo galardón a la excelencia empresarial. Es la quinta ocasión que la Entidad renueva el sello, al mismo tiempo que se ha posicionado en un nivel superior de calificación. El compromiso con la mejora continua, la orientación a resultados y, en especial, al cliente a través de una experiencia y servicios diferenciales, han hecho a la Entidad merecedora de esta renovación.

Asimismo, **los asesores financieros de Ibercaja han sido los mejor valorados por sus clientes en el sector** según acreditan los estudios de Stiga, consultora de referencia en el análisis de la calidad del servicio en banca, avalando nuestro modelo de relación con el cliente basado en la personalización, la utilidad y el compromiso mutuo.

Ibercaja ha continuado realizando su actividad con un triple enfoque de gestión: económico, social y medioambiental, sensible a su entorno, como parte de su esencia. Así, en 2018, reforzando el compromiso de actuación responsable, **el Consejo de Administración aprobó el Código Ético de la Entidad**, que refleja los principios éticos presentes en el modo de actuar de todas las personas que forman Ibercaja, y que se desarrollan a través de la normativa interna vigente. Nuestro Código representa un modo de actuar cercano, profesional, comprometido y orientado a la excelencia: la forma de hacer que desde siempre ha distinguido a Ibercaja.

También hay que destacar que, como reconocimiento al impulso de la Entidad en aspectos claves de la Responsabilidad Social Corporativa como la igualdad, la conciliación, el voluntariado y la promoción de la cultura, **Ibercaja ha recibido este año el Sello RSA+ (Sello de Responsabilidad Social de Aragón)**, en el marco del Plan de Responsabilidad Social impulsado por el Gobierno de Aragón.

En definitiva, **2018 ha sido un año de relevantes avances en la transformación del modelo de negocio de Ibercaja**, sentando las bases para ser un banco cotizado en el curso del vigente Plan Estratégico 2018 – 2020: una entidad sólida y comprometida con su entorno, que trabaja día a día, fiel a sus valores, para ayudar a las personas a construir la historia de su vida.



José Luis Aguirre Loaso
Presidente



Víctor Iglesias Ruiz
Consejero Delegado

IMPACTO ECONÓMICO

DE IBERCAJA BANCO

CIFRAS RELEVANTES

RESULTADOS DE LA ENTIDAD



41 MN €
RESULTADO NETO

6,74%
TASA DE **MOROSIDAD**
DEL CRÉDITO

49,19%
COBERTURA TOTAL
DE LA **MOROSIDAD**



52.706 MN €
ACTIVOS

20,71%
LIQUIDEZ **DISPONIBLE/**
ACTIVO TOTAL

51,48%
COBERTURA **ACTIVOS**
PROBLEMÁTICOS



9º
POR VOLUMEN
EN EL SISTEMA
BANCARIO

11,67%
CAPITAL DE NIVEL 1
ORDINARIO - **PHASED IN**

98,12%
RATIO **CRÉDITO/**
FINANCIACIÓN MINORISTA

10,53%
CAPITAL DE NIVEL 1
ORDINARIO - **FULLY LOADED**

14,50%
CAPITAL TOTAL -
FULLY LOADED

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



RED DE OFICINAS

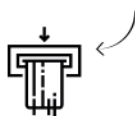
COBERTURA NACIONAL



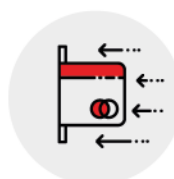
1.115
OFICINAS

► **6** CNE ► **14** Oficinas+
► **31** MAP ► **287** Oficinas Agro

1.476
cajeros



677.000
CLIENTES
de banca digital

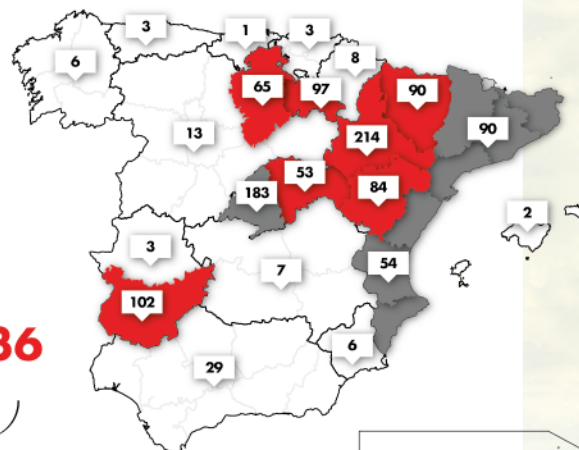


63.236
TPVS

1,5 MILLONES
de tarjetas



64%
DE OPERACIONES
por banca a distancia



► MERCADOS DE ORIGEN
► MERCADOS EN EXPANSIÓN

CUOTAS DE MERCADO

2,75%

CRÉDITO A HOGARES Y
SOCIEDADES NO FINANCIERAS



7 PROVINCIAS

CON CUOTAS DE MERCADO
DE CRÉDITO + DEPÓSITOS > 10%

3,48%

RECURSOS DE CLIENTES

2,85%

DEPÓSITOS MINORISTAS

3,18%

CRÉDITOS + RECURSOS DE CLIENTES

3,41%

TPVS

2,67%

TARJETAS

2,86%

CAJEROS



5,80%

TOTAL PLANES
DE PENSIONES



3,91%

SEGUROS DE
VIDA (PROVISIONES)



3,11%

PLANES
INDIVIDUALES



4,80%

FONDOS
INVERSIÓN



11,65%

PLANES PENSIONES
EMPLEO

IMPACTO SOCIAL

DE IBERCAJA BANCO

PERSONAS

SON EL MOTOR Y EL ALMA, TRABAJANDO PARA IMPULSAR EL PROYECTO IBERCAJA



5.061
PERSONAS
trabajan en Ibercaja



96,5%
PLANTILLA INDEFINIDA



99%
FORMADOS
realizando programas
presenciales u online



48%
MUJERES



36%
MUJERES
en puestos directivos



225
UNIVERSITARIOS
realizaron prácticas en
centros de Ibercaja Banco



533
VOLUNTARIOS
en diferentes programas



SOCIEDAD E INNOVACIÓN

SOMOS PARTE DE LA SOCIEDAD:
QUEREMOS APORTAR TODO LO POSIBLE
A NUESTRO ENTORNO, TAMBIÉN A
TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA



16,18 M€
INVERSIÓN EN ACCIÓN SOCIAL
por Fundación Ibercaja

beneficiándose
998.850
personas



64%
OPERACIONES
en banca online



676.754
CLIENTES
de banca online*



311.580
CLIENTES
de Ibercaja APP*

* Usuarios activos en diciembre

EMPRESAS

NOS ESPECIALIZAMOS PARA ACOMPAÑAR A LAS EMPRESAS,
DANDO RESPUESTAS A SUS NECESIDADES PARA AVANZAR



227
GESTORES
especializados en empresas



valorados
con **9,4/10**



242
JORNADAS Y SEMINARIOS
para empresas



68%
CRÉDITOS Y PRÉSTAMOS
concedidos a empresas
(incluidas inmobiliarias)

han asistido
20.800
empresarios



iberCaja



1. PRESENTACIÓN DEL GRUPO Y SU ENTORNO

TRABAJAMOS POR LOS ODS



DESCRIPCIÓN E HISTORIA

PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

ESTRUCTURA ACCIONARIAL Y FUNCIONAL

POSICIONAMIENTO EN EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

ENTORNO ECONÓMICO Y FINANCIERO

EL BANCO
DEL
Vamos



DESCRIPCIÓN E HISTORIA

102-1, 102-2, 102-5

IBERCAJA ES UNA ENTIDAD BANCARIA DE NIVEL NACIONAL ESPECIALIZADA EN EL NEGOCIO DE PARTICULARES Y EMPRESAS Y CUYO OBJETIVO ES GENERAR VALOR PARA SUS CLIENTES, ACCIONISTAS Y LA SOCIEDAD EN GENERAL.



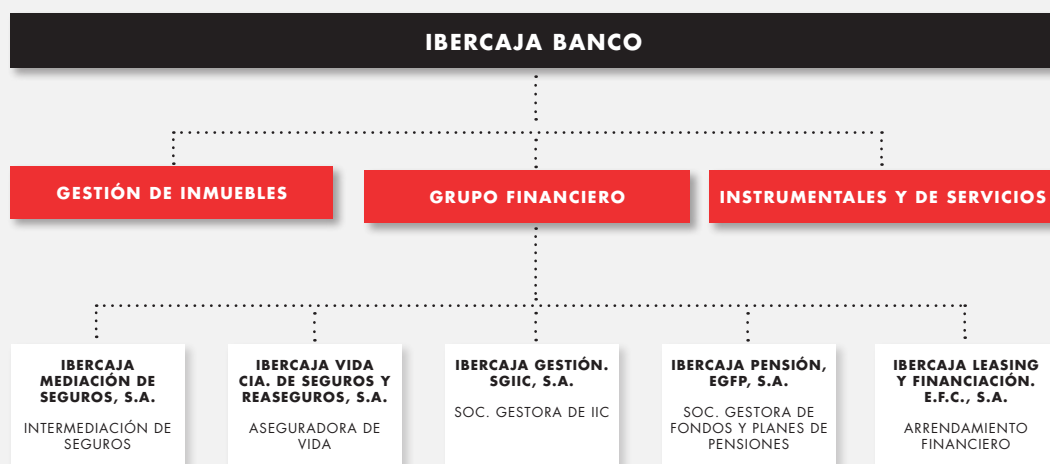
EL GRUPO IBERCAJA BANCO TIENE COMO ACTIVIDAD PRINCIPAL LA BANCA MINORISTA, DESARROLLANDO LA TOTALIDAD DE SU NEGOCIO EN EL TERRITORIO NACIONAL.

Su objeto social es la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general, permitidos por la legislación vigente en cada momento, incluida la prestación de servicios de inversión y auxiliares.

El Banco es cabecera de un conjunto de entidades dependientes.

Las sociedades que componen el grupo consolidable llevan a cabo actividades de distinta naturaleza. **Destacan por su importancia**, tanto desde el punto de vista de la diversificación de la oferta de productos financieros como de la rentabilidad, **las del Grupo Financiero**, formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, banca seguros y leasing-renting.

LAS COMPAÑÍAS MÁS RELEVANTES QUE CONFORMAN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN SON:



HISTORIA

PRINCIPALES HITOS EN LOS **145 AÑOS** DE HISTORIA DE IBERCAJA

1873

FUNDACIÓN DE LA CAJA

ORIGEN

El origen del actual Ibercaja Banco se sitúa en 1873, cuando la Real y Excm. Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País funda la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, que comenzó su andadura como **entidad de crédito el 28 de mayo de 1876**.

IBERCAJA ALCANZA DIMENSIÓN NACIONAL AL ESTAR PRESENTE EN TODAS LAS PROVINCIAS ESPAÑOLAS

DIMENSIÓN NACIONAL

La Entidad, tras un largo proceso de expansión en el que logra una **sólida implantación en Aragón, La Rioja y Guadalajara**, adquirió en 2001 dimensión nacional al estar **presente en todas las provincias españolas**.

PRIMER PLAN DE EXPANSIÓN CON APERTURA DE OFICINAS EN ARAGÓN, LA RIOJA Y GUADALAJARA

1873

1876

1933 - 1934

1980 - 1999

2001

2007

MAYO 1876

LA CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA COMIENZA SU ACTIVIDAD FINANCIERA

1988

CREACIÓN DEL GRUPO FINANCIERO

1989

EXPANSIÓN POR ARCO MEDITERRÁNEO Y MADRID

1991

ADQUISICIÓN DE CAJA RURAL DE CATALUNYA (LÉRIDA)

OBTENCIÓN DEL SELLO 500+ A LA EXCELENCIA EUROPEA (MODELO EFQM)

- Ibercaja Banco se constituyó al amparo de lo dispuesto en el Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, sobre creación de bancos, actividad transfronteriza y otras cuestiones relativas al régimen jurídico de las entidades de crédito, ejerciendo la función financiera desarrollada hasta 2011 por la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja. Figura inscrito en el Registro Mercantil de Zaragoza, Tomo 3865, Libro 0, Folio 1, Hoja Z-52186, Inscripción 1, y en el Registro Especial del Banco de España con el número 2085. Su domicilio social está en Zaragoza, Plaza Basilio Paraíso, número 2.

SEPTIEMBRE 2012
SUPERACIÓN DE LAS EXIGENCIAS DE LAS PRUEBAS DE RESISTENCIA SIN AYUDAS PÚBLICAS

OCTUBRE 2014
**TRANSFORMACIÓN DE LA CAJA EN FUNDACIÓN
FUSIÓN LEGAL Y TECNOLÓGICA CON CAJA3**

FUNDACIÓN BANCARIA

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, principal accionista de Ibercaja, cumpliendo lo establecido en la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, **se transformó en la Fundación Bancaria Ibercaja**, quedando inscrita en el Registro de Fundaciones con fecha **13 de octubre de 2014**.

LANZAMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2015-2017

PLAN ESTRATÉGICO 2015 - 2017

Con el objetivo de consolidar su estructura y poner los cimientos necesarios para **convertirse a corto plazo en un banco cotizado**, Ibercaja puso en marcha en 2015 el Plan Estratégico 2015-2017. Dentro de él se alcanzaron **importantes hitos** como: el crecimiento del negocio en los segmentos estratégicos, la mejora de la solvencia con una emisión de Tier II, el lanzamiento del proyecto de transformación digital y acuerdos con operadores especializados para reducir los activos improductivos en balance.

2011

2012

2013

2014

2015

2018

JULIO 2011
CREACIÓN DE IBERCAJA BANCO

JULIO 2013
ADQUISICIÓN DEL 100% DEL CAPITAL DEL BANCO GRUPO CAJA3

AQR Y TEST DE ESTRÉS:
SUPERACIÓN DEL COMPREHENSIVE ASSESSMENT DEL BCE

LANZAMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020

INTEGRACIÓN

El 25 de julio de 2013 Ibercaja Banco **adquirió Banco Grupo Caja3**. El proceso de integración culminó en octubre de 2014 con la fusión por absorción de la entidad adquirida.

PLAN ESTRATÉGICO 2018 - 2020

En 2018 el Banco ha presentado un **nuevo Plan Estratégico con horizonte en 2020** y con el **cliente como piedra angular**. Persigue la transformación del modelo de negocio a fin de prepararse para competir en un escenario de rápidos cambios que afectan a los hábitos del consumidor, a la tecnología, el contexto económico y empresarial y el marco regulatorio. La meta es lograr que la Entidad ocupe un lugar relevante dentro del sistema bancario español, dotándole de la rentabilidad y solvencia necesarias para atraer capital y cotizar con éxito en el mercado de valores.

PROPÓSITO, MISIÓN, VISION Y VALORES

102-2, 102-16, 102-40, 102-42, 103-1

EL PROPÓSITO DE IBERCAJA ES LA GUÍA DE LA ORGANIZACIÓN, LO QUE LE DIFERENCIA Y REFLEJA LA PROPUESTA DE VALOR A SUS CLIENTES.

PROPÓSITO

Dentro del Plan Estratégico 2018-2020, tras un proceso de reflexión interna llevado a cabo por un equipo multidisciplinar, se ha identificado aquello que distingue a Ibercaja y refleja su forma de hacer las cosas.

Su **Propósito como organización** se sintetiza en: **“Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia”**, es decir trabajar por y para las personas, ayudarles y apoyarles en todas sus decisiones a lo largo de su vida, construyendo sus historias vitales y caminando juntos, con compromiso mutuo.

NUESTRO PROPÓSITO



Ayudar a las personas
a construir la historia de su vida,
porque será nuestra historia.

LA MISIÓN, VISION Y VALORES SON LOS EJES EN LOS QUE SE CONCRETA EL PROPÓSITO DE IBERCAJA Y DIRIGEN LA TRAYECTORIA DEL BANCO DESDE SU FUNDACIÓN.

EN ELLOS SE BASA SU CULTURA, SU FILOSOFÍA DE TRABAJO, LA FORMA DE RELACIONARSE CON CLIENTES, EMPLEADOS, INVERSORES Y SOCIEDAD EN GENERAL.

MISIÓN

Toda la actividad del Grupo se encamina a ayudar a las familias y empresas a gestionar sus finanzas **dando al cliente un servicio eficiente y un asesoramiento personalizado y de calidad**, por medio de la mejora continua y los productos más innovadores.

MISIÓN

CONTRIBUIR **A HACER MEJOR LA VIDA** DE FAMILIAS Y EMPRESAS, **AYUDÁNDOLES A GESTIONAR** SUS FINANZAS OFRECIENDO UN **SERVICIO FINANCIERO GLOBAL Y PERSONALIZADO**, QUE LES FACILITE ALCANZAR SUS PROPIOS OBJETIVOS.

VISIÓN

El Banco **trabaja** para convertirse en una **organización excelente al servicio de sus grupos de interés**: clientes, accionistas, personas y sociedad. Su sensibilidad social se manifiesta en el quehacer diario y en la generación de recursos que revierten, en parte, a la sociedad a través de las fundaciones accionistas.



VALORES

A lo largo de su historia Ibercaja ha demostrado su capacidad para adaptarse a cambios muy relevantes, gracias a **sus principios fundacionales, que inspiran los valores corporativos**, base de la cultura del Banco, de su política y forma de trabajo.



ESTRUCTURA ACCIONARIAL Y FUNCIONAL

LA FUNDACIÓN BANCARIA IBERCAJA ES EL ACCIONISTA DE REFERENCIA DEL BANCO.

Ibercaja Banco está **participado mayoritariamente**, en un 87,80% de su capital, **por la Fundación Bancaria Ibercaja**. Como consecuencia de la adquisición en junio de 2013 de Banco Grupo Caja3, son también accionistas de Ibercaja: Fundación Caja Inmaculada (4,85%), Fundación Caja Badajoz (3,90%) y Fundación Bancaria Caja Círculo (3,45%).

ESTRUCTURA DE PROPIEDAD DEL GRUPO IBERCAJA

FUNDACIÓN BANCARIA IBERCAJA

87,8% ▶

FUNDACIÓN CAJA INMACULADA

4,85% ▶

FUNDACIÓN CAJA BADAJOZ

3,90% ▶

FUNDACIÓN BANCARIA CAJA CÍRCULO

3,45% ▶

**IBERCAJA
BANCO**

100% ▶

GRUPO FINANCIERO

GESTIÓN FONDOS DE INVERSIÓN

PLANES DE PENSIONES

SEGUROS DE VIDA

LEASING

CORREDURÍA DE SEGUROS



EL ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA ENTIDAD, ARTICULADO EN ONCE DIRECCIONES DE ÁREA (DIEZ DEPENDIENTES DEL CONSEJERO DELEGADO Y UNA –DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA– DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO) ESTÁ ADAPTADO A LAS RECOMENDACIONES DEL COMITÉ BANCARIO DE BASILEA Y SE ALINEA CON LAS MEJORES PRÁCTICAS DE GOBIERNO INTERNO DEL SECTOR.



POR OTRA PARTE, EXISTEN NUEVE COMITÉS EJECUTIVOS:

- ▶ **COMITÉ DE DIRECCIÓN**
- ▶ **COMITÉ DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN**
- ▶ **COMITÉ GLOBAL DE RIESGOS**
- ▶ **COMITÉ DE NEGOCIO MINORISTA**
- ▶ **COMITÉS DE RIESGO DE CRÉDITO**
- ▶ **COMITÉ DE AUDITORÍA INTERNA**
- ▶ **COMITÉ DE PROVISIONES**
- ▶ **COMITÉ DE ACTIVOS IRREGULARES**
- ▶ **COMITÉ DE RECUPERACIÓN DE ACTIVOS IRREGULARES**

POSICIONAMIENTO EN EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

102-4, 102-6, 103-1, 103-2, 103-3

EL BANCO ATIENDE LAS NECESIDADES DE FINANCIACIÓN DE PARTICULARES Y EMPRESAS CENTRANDO SU ACTIVIDAD EN EL NEGOCIO MINORISTA.

Ibercaja se ha caracterizado históricamente por el **liderazgo territorial** que mantiene en sus mercados tradicionales; el perfil de negocio, muy orientado a la banca comercial minorista; su **posicionamiento en la industria de gestión de activos** y seguros, con una cuota de mercado más elevada que la que le corresponde por tamaño; la **gestión prudente de los riesgos** y una **holgada situación de liquidez**, con limitada dependencia de los mercados mayoristas. La solvencia, la solidez y el equilibrio en el crecimiento junto a una prudente gestión del riesgo han formado parte tradicionalmente de los objetivos estratégicos del Banco y son la base para mantener unos sólidos fundamentos financieros.

EL GRUPO, EL NOVENO POR VOLUMEN DEL SISTEMA BANCARIO ESPAÑOL, CUENTA CON UNOS ACTIVOS DE 52.706 MILLONES DE EUROS.

Su actividad principal es la **banca minorista**, focalizada en la financiación a familias, particularmente primeras hipotecas, y pymes, la gestión del ahorro y otros servicios financieros. El carácter eminentemente minorista del negocio se refleja en la estructura del balance donde el crédito a particulares y pequeñas y medianas empresas representa casi el 90% de los préstamos y anticipos a la clientela y los depósitos minoristas el 78% de la financiación ajena. A nivel nacional ostenta una cuota de mercado del 2,75% en crédito hogares y sociedades no financieras, alcanzando en el segmento de adquisición de vivienda de particulares el 4%, y 3,48% en recursos de clientes (2,85% en depósitos minoristas y 4,70% en gestión de activos y seguros de vida).

CUOTAS DE MERCADO NIVEL NACIONAL



2,75%

CRÉDITO HOGARES
Y SOC. NO
FINANCIERAS

2,85%

DEPÓSITOS
HOGARES Y SOC.
NO FINANCIERAS

3,48%

RECURSOS CLIENTES

3,18%

CRÉDITOS +
RECURSOS CLIENTES

7

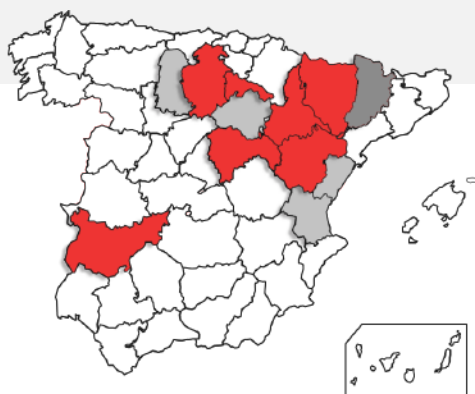
PROVINCIAS
CON CUOTAS
DE MERCADO
DE CRÉDITO +
DEPÓSITOS > 10%

CUOTAS DE MERCADO DE CRÉDITO Y DEPÓSITOS

A diciembre de 2018, la red alcanza 1.115 sucursales, un 4,2% del total nacional, contando con 6 centros específicos de negocio de empresas. El número de empleados del Grupo se eleva a 5.302 personas (5.061 en la matriz).

 **5.302** PERSONAS

 **1.115** SUCURSALES

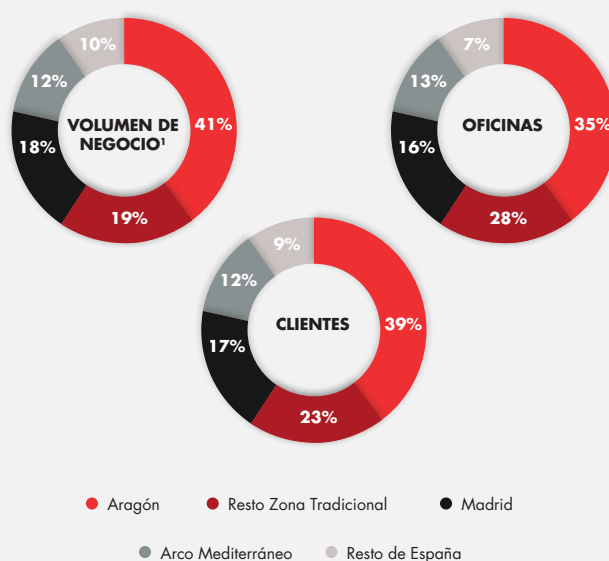


CUOTA CRÉDITOS + CUOTA DEPÓSITOS

- < 2%
- 2% - 5%
- 5% - 10%
- > 10%

Ibercaja tiene un **posicionamiento relevante en su zona tradicional de actuación** (Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz), donde se concentra el 63% de la red y obtiene casi el 60% del volumen de negocio. La cuota de mercado en este territorio, 33% en depósitos del sector privado y 24% en crédito, llega en Aragón al 46% y 33%, respectivamente. Posee asimismo una **importante implantación en otras áreas** de gran relevancia económica como **Madrid y Arco Mediterráneo (Cataluña y Comunidad Valenciana)**.

DISTRIBUCIÓN DEL VOLUMEN DE NEGOCIO, RED Y CLIENTES POR ZONAS DE ACTUACIÓN



¹VOLUMEN DE NEGOCIO: CRÉDITO A CLIENTES MÁS LEASING + RECURSOS DE CLIENTES (DENTRO Y FUERA DE BALANCE)

ENTORNO ECONÓMICO Y FINANCIERO

EL BUEN TONO DE LA ECONOMÍA, TRAS UN PROLONGADO PERIODO DE EXPANSIÓN, Y LA ELEVADA LIQUIDEZ DEL SISTEMA HAN CONFIGURADO UN ESCENARIO PROPICIO PARA LA RECUPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD Y EL SANEAMIENTO DE LOS BALANCES DE LA BANCA ESPAÑOLA, QUE VE LASTRADA SU RENTABILIDAD POR LA PERSISTENCIA DE UN NIVEL DE TIPOS DE INTERÉS EXTREMADAMENTE BAJOS.

ECONOMÍA MUNDIAL

103-1

▶ LA ECONOMÍA MUNDIAL HA PROLONGADO EN 2018 SU CICLO EXPANSIVO CON UN CRECIMIENTO, EN EL ENTORNO DEL 3,5%, SIMILAR AL DE 2017.

No obstante, la evolución menos vigorosa en la segunda parte del año parece anunciar una ralentización del crecimiento económico presionado por distintos factores como los efectos adversos en los países emergentes de la subida de tipos en EEUU y la apreciación del dólar, el giro hacia políticas proteccionistas, unas condiciones financieras globalmente menos laxas o la tendencia a la baja del precio de algunas materias primas.

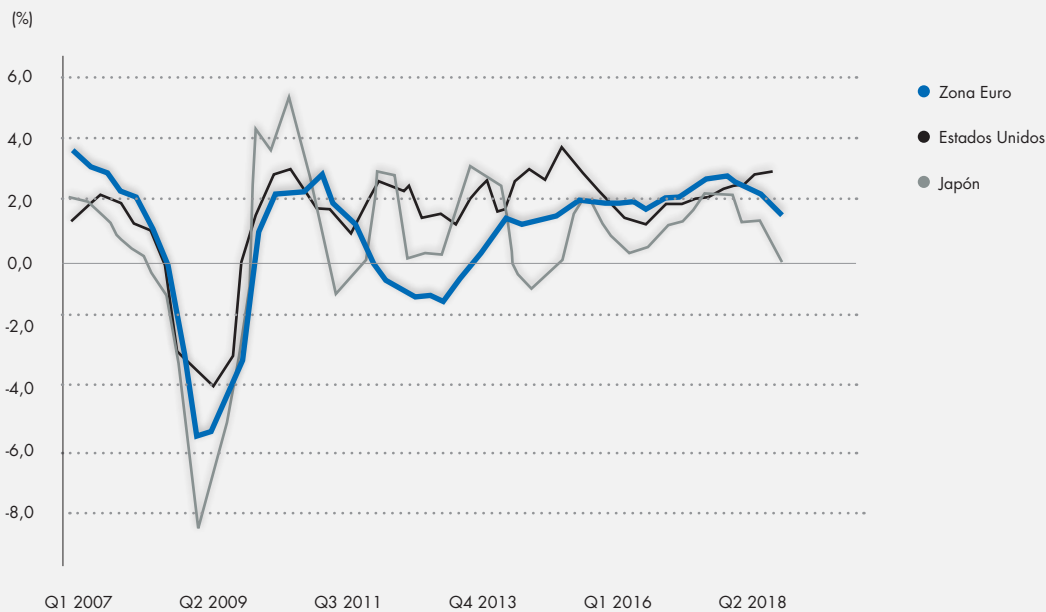
En **China** el **avance del PIB**, próximo al 6,5%, aun siendo muy estimable, es **inferior al logrado en 2017**. Los principales indicadores, ventas minoristas, producción industrial y exportaciones, muestran, en los últimos meses, incrementos por debajo de los registrados a principios de año. Las tensiones comerciales con EEUU y el panorama internacional menos boyante podrían pasar factura a la economía del gigante asiático, altamente dependiente del sector exterior.

Las **variables macroeconómicas niponas muestran signos de deterioro**, el PIB se contrajo en el tercer trimestre y para el conjunto del año las previsiones de crecimiento están por debajo del 1%. La actividad del país se ha visto afectada por desastres naturales, la debilitación de la economía China, segundo destino de sus exportaciones, y por la amenaza de EEUU, su principal cliente, de una subida arancelaria.

En **Estados Unidos la actividad se mantiene muy robusta**, con un ritmo de crecimiento interanual del 3%. El motor más significativo sigue siendo el consumo privado, favorecido por la evolución del mercado laboral próximo al pleno empleo, las rebajas fiscales y el aumento de los salarios. A su vez, la inversión mantiene su contribución positiva al PIB. Los indicadores adelantados y de confianza continúan cercanos a máximos históricos, lo que hace suponer que la bonanza económica se prolongará en 2019.

El ciclo expansivo de la **Eurozona ha perdido vigor**. Aun así, la variación del PIB prevista por la Comisión Europea es del 2,1%, con la demanda interna como principal artífice del crecimiento. Es consecuencia de los buenos datos de empleo, la tasa de paro ha descendido por debajo del 8% por primera vez desde el estallido de la crisis económica, la gradual recuperación de los salarios y unas condiciones financieras favorables que estimulan el consumo y la inversión. Por el contrario, el sector exterior acusa síntomas de debilidad, como resultado de la desaceleración de la economía global y el recrudecimiento de las tensiones proteccionistas. La inflación se situó en noviembre en el 2%, mientras que la subyacente, 1%, está todavía lejos del objetivo del BCE. Como principales riesgos cabe señalar: el desenlace del brexit, los desencuentros con Italia acerca del déficit fiscal, el endurecimiento de las barreras de entrada en países destino para las exportaciones y la inestabilidad social que ha estallado en Francia en los últimos días de 2018.

EVOLUCIÓN DEL PIB POR PAÍSES (TASA INTERANUAL)



LOS BANCOS CENTRALES HAN CONTINUADO NORMALIZANDO SUS POLÍTICAS MONETARIAS A UN RITMO MUCHO MÁS DECIDIDO EN EEUU QUE EN EUROPA.

La **Fed**, apoyándose en su visión positiva de la economía y en los datos de inflación, **ha subido en diciembre por cuarta vez en el año el tipo de interés de referencia** hasta el 2,25% - 2,50% y no descarta incrementos adicionales para 2019, en función de cómo reaccione la economía a este endurecimiento monetario y a la dilución de los estímulos fiscales. El **BCE** ha confirmado en la última reunión del año el **fin del programa de compras de activos**, si bien mantendrá la reinversión de los vencimientos durante un periodo que califica como prolongado. En cuanto a los **tipos de interés, espera que permanezcan en los niveles actuales hasta, al menos, la segunda parte de 2019**. Al mismo tiempo, ha dejado abierta la posibilidad de utilizar instrumentos semejantes a los TLTROs en función de la evolución de la economía y de los riesgos macroeconómicos.

LOS MERCADOS DE RENTA VARIABLE HAN VIVIDO UN AÑO MUY NEGATIVO. LA INCERTIDUMBRE HA DOMINADO LAS BOLSAS PROVOCANDO FUERTES CAÍDAS EN LAS COTIZACIONES.

A la crisis en los países emergentes, durante la primera parte del año, se ha unido la percepción de los inversores de que la incipiente desaceleración de la economía podría acentuarse en los próximos meses, el fin de las políticas expansivas que drena liquidez y hace los tipos de la deuda, especialmente en EEUU, más atractivos, la guerra comercial de EEUU con sus principales socios y episodios como la caótica negociación del brexit o la indisciplina fiscal italiana.

Los **principales índices bursátiles** han sufrido **importantes correcciones**, el Ibex 35 se ha dejado el 14,97%, el Dax alemán un 18,26%, el Cac francés el 10,95% y el FTSE italiano el 16,15%.

Los **mercados estadounidenses** han exhibido **mayor resistencia**, lo que no ha impedido que cierren 2018 en negativo. El Dow Jones retrocede el 5,63% y el Nasdaq, que agrupa a las principales compañías tecnológicas, un 3,88%.

EN LOS MERCADOS DE RENTA FIJA LOS TIPOS DE LA DEUDA SOBERANA HAN MOSTRADO UNA ALTA VOLATILIDAD, REFLEJANDO LA DINÁMICA MENOS FAVORABLE DE LA ECONOMÍA Y LAS SUBIDAS DE TIPOS POR PARTE DE LA FED.

En **EEUU** la **rentabilidad de la deuda pública a 10 años** se ha situado al finalizar el año por encima del **2,6%**, con un aplanamiento de los tipos en la zona media de la curva, mientras que en **Europa** el **bono alemán** cerraba diciembre dentro de una banda que oscila entre el **0,2% y 0,3%**.



ECONOMÍA ESPAÑOLA

▶ LA ECONOMÍA ESPAÑOLA HA CONSERVADO SU LÍNEA EXPANSIVA Y, SEGÚN LOS ÚLTIMOS DATOS CONOCIDOS, CONCLUIRÁ EL EJERCICIO CON UN AVANCE DEL 2,5%, ALGO MENOR DEL CONSEGUIDO EN 2017, PERO CLARAMENTE POR ENCIMA DE LOS PAÍSES DE NUESTRO ENTORNO Y DEL CONJUNTO DE LA EUROZONA.

El **consumo de los hogares y la inversión** se han erigido como **pilares de la actividad**. El gasto de las familias se ve favorecido por los buenos datos de empleo, la tendencia al alza de los salarios y las buenas condiciones de financiación. La inversión en bienes de equipo se incrementa por encima del 6%, la actividad inmobiliaria lo hace a un ritmo superior al 5% y los precios de la vivienda continúan su recuperación. En este contexto, la tasa de ahorro ha seguido cayendo hasta mínimos históricos, lo que podría frenar en un futuro próximo el crecimiento del gasto.

La **pérdida de tracción del sector exterior ha drenado crecimiento al PIB**. Las exportaciones acusan los factores exógenos especialmente la desaceleración en Europa, responsable de casi el 70% de nuestras ventas exteriores y el alza del proteccionismo a nivel mundial.

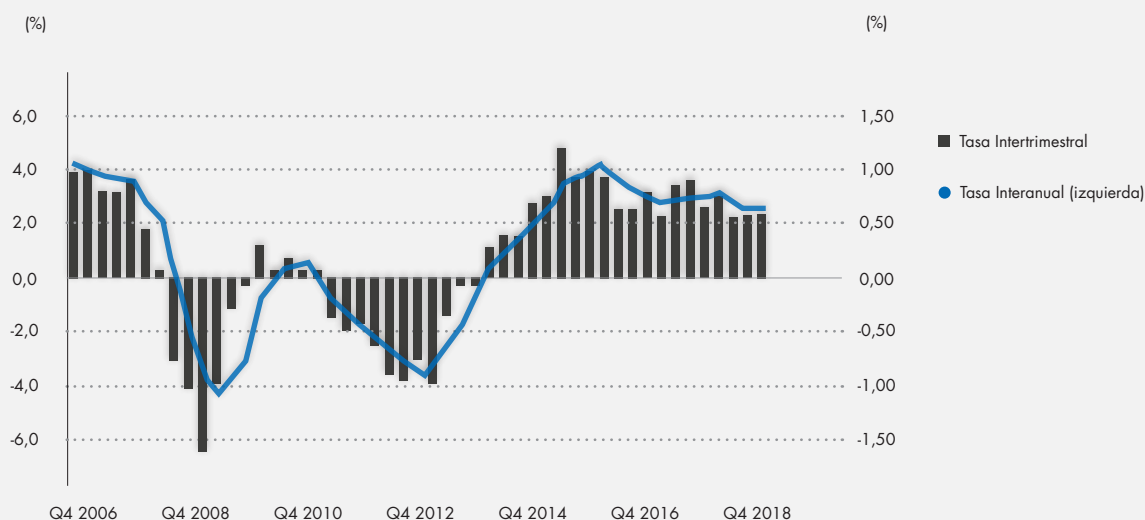
El **mercado laboral ha seguido creando empleo, si bien a un ritmo algo menor que en 2017**, en consonancia con una evolución del PIB más moderada. El número de afiliados a la Seguridad Social roza los 19 millones, con un aumento del 3,1% en el año y la tasa de paro proporcionada por la EPA al finalizar el cuarto trimestre, 14,45%, es 2,1 puntos porcentuales más baja que en diciembre anterior.

La **inflación**, tras el repunte de los primeros meses del año, **ha retomado la senda descendente para concluir diciembre en el 1,2% interanual**, únicamente un punto básico más que en 2017 y por debajo de la media europea, lo que permite ganar competitividad en el mercado exterior. La inflación subyacente, sin alimentos no elaborados ni energía, 0,9%, se mantiene estable.

LA DINÁMICA FAVORABLE DE NUESTRO PAÍS CONTINUARÁ EN 2019 MODERÁNDOSE SUAVEMENTE EL RITMO DE CRECIMIENTO.

El consenso de mercado estima un avance del PIB en el entorno del 2,1%. **La desaceleración obedece a factores internos pero sobre todo a un contexto internacional más adverso.** El consumo de las familias perderá impulso de forma leve, ya que factores negativos como el menor dinamismo del empleo o la caída de la tasa de ahorro de las familias observada en 2018 se verán compensados por el alza de los salarios, tanto en el sector privado como en el público. Las expectativas para la inversión rebajan las cotas alcanzadas en los últimos años y el sector exterior seguirá perdiendo empuje en un marco internacional menos boyante. En el ámbito doméstico las tensiones políticas y la incertidumbre en un año de marcado carácter electoral podrían presionar a la baja el crecimiento.

EVOLUCIÓN DEL PIB EN ESPAÑA



ENTORNO BANCARIO

103-1

- ▶ LA BUENA EVOLUCIÓN DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA SE REFLEJA EN LA ACTIVIDAD DEL SECTOR BANCARIO, ESPECIALMENTE EN LO QUE HACE REFERENCIA AL INCREMENTO DE LAS NUEVAS OPERACIONES DE CRÉDITO Y A LA REDUCCIÓN DE LOS ACTIVOS PROBLEMÁTICOS EN BALANCE.


Al mismo tiempo, el bajo nivel de tipos continúa presionando la rentabilidad, efecto que se compensa parcialmente con la potenciación de fuentes alternativas de ingresos, especialmente productos de intermediación y seguros, la contención de costes y la extensión de la digitalización.

El **crédito minorista** se ha reducido el 2,84% interanual. Mientras **la financiación a hogares permanece prácticamente plana, gracias al impulso del crédito al consumo**, la destinada a actividades productivas decrece a mayor ritmo que en 2017, a consecuencia de la proliferación de ventas de carteras morosas, la contracción del crédito promotor y la menor demanda de las empresas.

El dinamismo de la economía hace que las **formalizaciones de activo aumenten casi el 10%**. Así, la financiación a hogares y empresas avanza el 14,72% y el 8,59%, respectivamente.

Los **recursos de clientes minoristas** se incrementan un 2,18% interanual, observándose una **clara desaceleración de los fondos de inversión respecto al pasado año**. La inestabilidad de los mercados ha provocado que los ahorradores busquen refugio en activos de bajo riesgo.

El **volumen de activos problemáticos se ha reducido de forma notable**, en buena parte gracias a las ventas masivas de carteras que mejoran la calidad de los balances y elevarán la rentabilidad futura. La ratio de mora del crédito al sector privado del conjunto de entidades de depósito, 5,84%, ha retrocedido 201 puntos básicos en el ejercicio. Cabe esperar que la contracción, aunque a un ritmo menor, se prolongue en 2019 al hacerse efectivas las operaciones de venta anunciadas.



EN EL ÁMBITO REGULATORIO, EN ENERO ENTRÓ EN VIGOR LA CIRCULAR 4/2017, DE 27 DE NOVIEMBRE, DEL BANCO DE ESPAÑA QUE ADAPTA LA NORMATIVA CONTABLE DE LA BANCA ESPAÑOLA A LOS CRITERIOS DE LAS NUEVAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA.

Los cambios introducidos por la **NIIF 9** han afectado a los modelos de deterioro de los activos financieros y a la clasificación de las carteras a efectos de su valoración. En el **marco de Basilea III** se ha puesto en marcha el calendario para la mejora del cálculo del riesgo de crédito y operacional en el modelo estándar y las restricciones al uso de modelos internos. Por otro lado, se han dado pasos para completar la Unión Bancaria como la **creación del respaldo financiero al Fondo Único de Resolución**.

Asimismo, se han implantado la **MiFID II**, la **Directiva de Servicios de Pago**, conocida por sus siglas **PSD2**, y el **Reglamento General de Protección de Datos**. En noviembre se dieron a conocer los resultados de la prueba de resistencia de la Autoridad Bancaria Europea que sirven de base para la determinación de los requisitos de capital PRES.

LA BANCA ESPAÑOLA HA EXHIBIDO SATISFACTORIOS NIVELES DE RESISTENCIA Y CAPITAL, ANTE UN HIPOTÉTICO DETERIORO DE LAS CONDICIONES MACROECONÓMICAS Y DE MERCADO.

2. ACTIVIDAD Y RESULTADOS DEL GRUPO

103-3

TRABAJAMOS POR LOS ODS



HECHOS RELEVANTES Y MAGNITUDES BÁSICAS

RECURSOS DE CLIENTES

CRÉDITO A CLIENTES

CALIDAD DE LOS ACTIVOS

FINANCIACIÓN Y LIQUIDEZ

CARTERA DE VALORES

ANÁLISIS DE LA CUENTA DE RESULTADOS

SOLVENCIA

14.95%
36.85%
9%

EL BANCO
DEL
Vamos





HECHOS RELEVANTES Y MAGNITUDES BÁSICAS

102-7, 102-10, 102-15, 103-1, 103-2

EL GRUPO HA AVANZADO EN LA RUTA MARCADA POR EL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020 EN UN AÑO COMPLEJO PARA LA ACTIVIDAD BANCARIA POR EL MARCO DE LOS TIPOS DE INTERÉS, EL COMPORTAMIENTO DE LOS MERCADOS FINANCIEROS, LA COMPETENCIA ENTRE ENTIDADES PARA POSICIONARSE EN LOS SEGMENTOS MÁS RENTABLES DEL CRÉDITO Y LA PRESIÓN REGULATORIA.

Ibercaja ha demostrado su **capacidad de generar resultados** con el crecimiento de los ingresos recurrentes, el descenso de los gastos de explotación ordinarios y la minoración de las provisiones y dotaciones para insolvencias. Al mismo tiempo, los activos improductivos descienden significativamente, anticipándose a los objetivos marcados en el Plan Estratégico, y se acrecientan la liquidez y la solvencia.

LOS ASPECTOS MÁS RELEVANTES DEL PERIODO SE SINTETIZAN EN:

SOLVENCIA

► **LA RATIO CET1 PHASED IN ALCANZA EL 11,67%.** Ibercaja ha reforzado su base de capital a través de la emisión de 350 millones de AT1 computables como capital de nivel I adicional. Esta emisión tiene un impacto de 164 puntos básicos en el coeficiente de capital total que llega al 15,59%. De este modo, se han completado los colchones de capital híbrido que permite la regulación europea. En términos fully loaded, el CET1 es del 10,53% y la ratio de capital total asciende al 14,50%.

Ambos índices superan con holgura tanto la exigencia PRES 2018 como el requerimiento del BCE aplicable a partir del 1 de marzo de 2019.

LA NUEVA FINANCIACIÓN SE HA INCREMENTADO CASI UN 5% INTERANUAL. Destaca, en línea con el objetivo de diversificar la composición de la cartera, el avance, 4,56%, de actividades productivas, de forma que más del 68% de las nuevas operaciones corresponden a formalizaciones con empresas.

La inversión destinada a adquisición de vivienda cobra ritmo tras años de atonía, registrando una variación próxima al 10%.

FORMALIZACIONES CRÉDITO

STOCK DE CRÉDITO

- ▶ **EL ÉXITO DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL** para impulsar las nuevas operaciones de préstamos y créditos a empresas y la reactivación del negocio hipotecario permiten frenar la tendencia al desapalancamiento del crédito, de forma que **la inversión sana**, excluyendo saldos dudosos y adquisición temporal de activos, **retrocede únicamente el 0,53%**.

EL CRECIMIENTO DE LOS RECURSOS MINORISTAS SE CENTRA EN GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS. Su volumen aumenta el 1,56%, con un comportamiento más favorable que el del sistema en un año especialmente desfavorable para los mercados financieros. Esta trayectoria, junto a la de las cuentas a la vista (+7%), que recogen el trasvase del ahorro desde depósitos a plazo, genera un mix más rentable de recursos minoristas.

RECURSOS MINORISTAS

CALIDAD DE ACTIVOS

- ▶ **LA CALIDAD DE LOS ACTIVOS HA EVOLUCIONADO DE FORMA MUY POSITIVA.** Los riesgos dudosos disminuyen más de un 11% al reducirse el flujo de entradas y por una activa gestión de las recuperaciones. La tasa de mora, 6,74%, cae 93 puntos básicos. El saldo de inmuebles adjudicados se contrae el 51%, como fruto de la desaceleración de las entradas, junto a la buena trayectoria de las ventas tanto ordinarias como extraordinarias. En este sentido, cabe destacar la venta de una cartera de 641 millones dentro de la operación Cierzo. El conjunto de la exposición problemática, dudosos y activos adjudicados, retrocede más del 26%, la ratio cae hasta el 8,82% (-298 puntos básicos) y el grado de cobertura se eleva al 51,48% (+362 puntos básicos).

La sólida estructura de financiación se basa en los recursos minoristas, de modo que **LA RATIO CRÉDITO SOBRE FINANCIACIÓN MINORISTA (LTD) ESTÁ POR DEBAJO DEL 100%** y los depósitos de clientes constituyen el 78% de la financiación ajena. Los activos líquidos del Grupo suponen el 20,71% del balance y cubren la totalidad de los vencimientos de la deuda mayorista.

LIQUIDEZ

INGRESOS RECURRENTE

- ▶ **EL GRUPO, PESE A LA SITUACIÓN DE LOS TIPOS DE INTERÉS, HA LOGRADO FORTALECER LOS INGRESOS RECURRENTE TÍPICAMENTE BANCARIOS, QUE AVANZAN EL 2,18%.** La obtención de este resultado ha sido posible por la recuperación del margen de intereses y el incremento de los ingresos por comisiones, especialmente las ligadas a la gestión de activos.

LOS GASTOS DE EXPLOTACIÓN ORDINARIOS, excluidos los asociados al ERE, **ceden el 5,26%**. El control de costes y la mejora de la eficiencia son clave en un escenario en el que los ingresos están condicionados por el Euribor en terreno negativo y la lenta recuperación del crédito. La ratio de eficiencia recurrente mejora 5 puntos porcentuales durante el ejercicio.

GASTOS DE EXPLOTACIÓN

SOLVENCIA

- ▶ **EL COSTE DEL RIESGO**, asociado al crédito y activos inmobiliarios adjudicados, **se sitúa en el 0,54%**, tasa inferior en 14 puntos básicos a la de un año antes, en línea con la progresiva normalización de esta variable.

MAGNITUDES BÁSICAS

GRUPO IBERCAJA BANCO

103-3

31/12/2018 31/12/2017 VARIACIÓN

MILLONES DE EUROS Y %

BALANCE	Activo total	52.706	53.107	(0,76)
	Préstamos y anticipos a la clientela bruto	33.724	33.451	0,82
	Total recursos administrados	61.240	62.030	(1,27)
	Total recursos minoristas	57.011	56.394	1,09
	Patrimonio neto	3.160	2.999	5,37
	Volumen de negocio minorista	89.031	88.864	0,19
RESULTADOS	Margen de intereses	572	561	1,96
	Margen bruto	967	1.164	(16,97)
	Resultado antes de saneamientos	298	445	(33,12)
	Resultado atribuido a la entidad dominante	41	138	(70,51)
EFICIENCIA Y RENTABILIDAD	Ratio de eficiencia recurrente (gastos ordinarios / Ingresos recurrentes)	64,69	69,77	-5,08 p.p.
	ROA (resultado atribuido a la entidad dominante / activo total medio)	0,08	0,25	-0,17 p.p.
	ROE (resultado atribuido entidad dominante / fondos propios medios)	1,48	4,98	-3,50 p.p.
	RORWA (resultado atribuido a la entidad dominante / APR)	0,19	0,62	-0,43 p.p.
	ROTE (resultado atribuido a la entidad dominante / FP tangibles medios)	1,59	5,36	-3,77 p.p.
GESTIÓN DEL RIESGO	Salos dudosos (préstamos y anticipos a la clientela)	2.275	2.565	(11,32)
	Ratio de morosidad de préstamos y anticipos a la clientela (%)	6,74	7,67	-0,93 p.p.
	Ratio de activos problemáticos (%)	8,82	11,80	-2,98 p.p.
	Cobertura de los riesgos dudosos	1.119	1.090	2,63
	Tasa de cobertura de los riesgos dudosos (%)	49,19	42,51	+6,68 p.p.
	Tasa de cobertura de la exposición problemática (%)	51,48	47,86	+3,62 p.p.
LIQUIDEZ	Liquidez disponible / activo total	20,71	19,45	+1,26 p.p.
	Ratio crédito / financiación minorista (LTD)	98,12	100,36	-2,24 p.p.
	Ratio LCR (%)	306,78	281,15	+25,63 p.p.
	Ratio NSFR (%)	130,45	124,42	+6,03 p.p.
SOLVENCIA	CET1 phased in (%)	11,67	11,72	-0,05 p.p.
	Coeficiente de solvencia phased in (%)	15,59	13,93	+1,66 p.p.
	Ratio de apalancamiento phased in (%)	6,04	5,41	+0,63 p.p.
	CET1 fully loaded (%)	10,53	11,04	-0,51 p.p.
	Capital total fully loaded (%)	14,50	13,26	+1,24 p.p.
	Ratio de apalancamiento fully loaded (%)	5,48	5,09	+0,39 p.p.
INFORMACIÓN ADICIONAL	Nº empleados Grupo	5.302	5.581	(5,00)
	Nº oficinas	1.115	1.147	(2,79)

Los datos cuantitativos y detalles de información incorporados para explicar la evolución de la actividad en este Informe Anual responden a criterios definidos en los sistemas internos de información de gestión.



RECURSOS DE CLIENTES

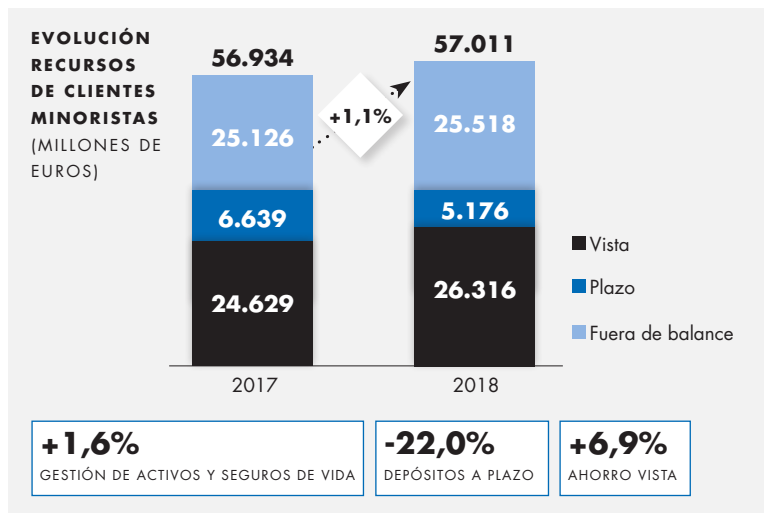
EL CRECIMIENTO DE LOS RECURSOS MINORISTAS
SE CENTRA EN GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS.



LOS RECURSOS MINORISTAS DE CLIENTES, 57.011 MILLONES, SE INCREMENTAN EL 1,09%. DENTRO DE ELLOS, **LA GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS, CON UN PESO EN EL TOTAL DEL 45%, CRECE UN 1,56%.**

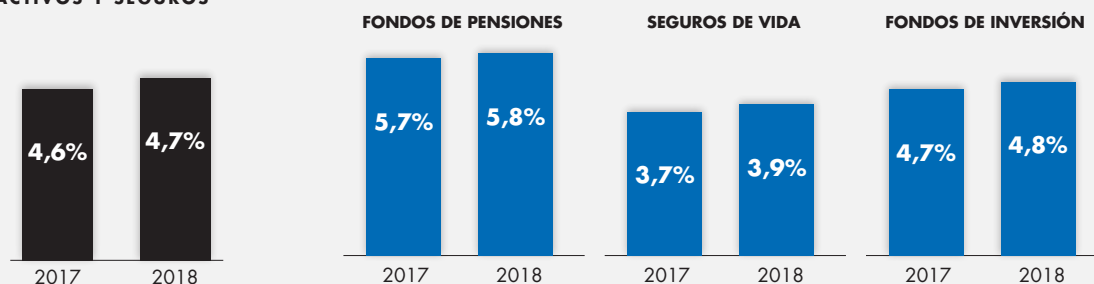
Los **depósitos estrictos de clientes**, ahorro vista e imposiciones a plazo tradicionales sin cédulas hipotecarias ni cesión temporal de activos, **aumentan el 0,72%.**

En su composición, en línea con lo acaecido en el conjunto del sistema, los depósitos más líquidos, cuentas a la vista, se incrementan un 7%, recogiendo el trasvase de los depósitos a vencimiento que descienden el 22%.



La **cuota de mercado del Grupo en activos bajo gestión y seguros, 4,70%, suma 10 puntos básicos en el año**, con avances destacados tanto en fondos de inversión como planes de pensiones y seguros de vida.

EVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE MERCADO EN GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS



Por segmentos, siguiendo las pautas de crecimiento marcadas por el Plan Estratégico, los recursos de clientes de banca personal y privada representan algo más del 60% del saldo total. Al mismo tiempo, los generados por el negocio de empresas tienen un comportamiento expansivo con el 7,43% de aumento. **Madrid y Arco Mediterráneo** son las áreas más dinámicas, anotando incrementos del 4% y 2%, respectivamente.

CRÉDITO A CLIENTES

EL CRÉDITO A EMPRESAS NO INMOBILIARIAS ENCABEZA LA REACTIVACIÓN DE LA INVERSIÓN CREDITICIA Y GANA PESO EN EL CONJUNTO DE LA FINANCIACIÓN EQUILIBRANDO EL MIX DE LA CARTERA.

LOS PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA SUMAN 32.605 MILLONES, UN 0,75% MÁS QUE EN 2017.

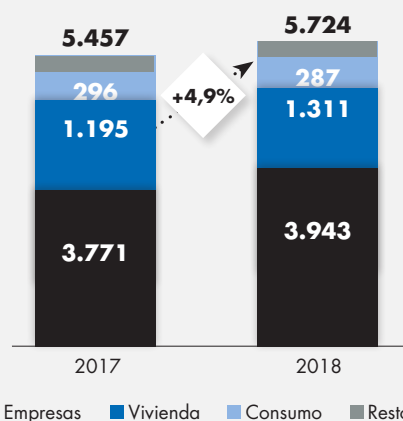
En términos brutos, es decir sin correcciones de valor por deterioro de activos y otros deterioros, ascienden a 33.724 millones. Si excluimos el saldo dudoso y la adquisición temporal de activos, **la inversión sana mantiene la tendencia hacia la estabilización**, reduciéndose únicamente el 0,53%, como reflejo del impulso de las nuevas operaciones de crédito, favorecidas por el dinamismo de la actividad comercial del Grupo y la mejora del marco macroeconómico.

Las **formalizaciones de activo**, 5.724 millones, **aumentan un 4,91% interanual**. En línea con el objetivo de diversificar la composición de la cartera destaca el avance, 4,56%, de actividades productivas, de forma que más del 68% de las nuevas operaciones corresponden a formalizaciones con empresas. La concesión de hipotecas aumenta a buen ritmo (+9,7%), aunque su peso en el total se limita al 23%. Por mercados geográficos, la Zona Tradicional y Madrid concentran el 37% y 32% de la nueva contratación, mientras que un 17% se ha destinado al Arco Mediterráneo.

El crédito en situación normal destinado a actividades productivas **avanza un 3,11%**, en línea con el objetivo de diversificación de la cartera hacia finalidades más rentables. Dentro de este segmento, la **financiación a activida-**

des productivas no inmobiliarias se eleva un **2,22%**, mientras que la dirigida a **promoción inmobiliaria**, aunque su peso en la cartera es reducido, sube el **9,93%**, como reflejo de la incipiente reactivación del sector. El saldo de los préstamos para adquisición y rehabilitación de viviendas baja el 2,54%, producto del desapalancamiento que todavía se observa en el segmento hipotecario. A su vez, el crédito al consumo permanece prácticamente estable, limitado por la prudente política de expansión del riesgo en este negocio.

FORMALIZACIONES DE PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS
(MILLONES DE EUROS)



En función de las garantías, **la inversión crediticia con garantía real**, básicamente para la adquisición de primera vivienda de particulares, cede un 2,54%. La disminución del stock del crédito hipotecario se ha suavizado en relación a 2017, aunque todavía el impulso de las originaciones, resultado del progresivo aumento de la demanda de vivienda, no compensa las amortizaciones naturales de la cartera y cancelaciones anticipadas. La **consolidación del crecimiento en empresas** se refleja en la trayectoria del crédito comercial (+11,40%), otros deudores a plazo (+0,51%) y arrendamientos financieros (+19,62%).

DESGLOSE DEL CRÉDITO A CLIENTES POR FINALIDADES

	31/12/2018	31/12/2017	Variación	Variación %
	MILLONES DE EUROS			
Crédito a particulares	20.999	21.529	(530)	(2,46)
Vivienda	19.492	19.999	(507)	(2,54)
Consumo y otros	1.507	1.530	(23)	(1,48)
Crédito a empresas	7.745	7.511	234	3,11
Promoción inmobiliaria	959	873	87	9,93
Actividades productivas no inmobiliarias	6.786	6.639	147	2,22
Sector público y otros	1.002	865	137	15,78
Préstamos y anticipos clientela bruto ex dudosos y ATAs	29.746	29.905	(159)	(0,53)
Adquisición temporal de activos	1.704	981	723	73,66
Activos deteriorados	2.275	2.565	(290)	(11,32)
Préstamos y anticipos a la clientela bruto	33.724	33.451	273	0,82

DESGLOSE DEL CRÉDITO A CLIENTES EN FUNCIÓN DE LAS GARANTÍAS

	31/12/2018	31/12/2017	Variación	Variación %
	MILLONES DE EUROS			
Crédito comercial	573	515	59	11,40
Deudores con garantía real	22.056	22.631	(574)	(2,54)
Otros deudores a plazo	5.346	5.319	27	0,51
Arrendamientos financieros	499	417	82	19,62
Deudores a la vista y varios	491	555	(64)	(11,47)
Ajustes por valoración	40	60	(20)	(32,94)
Otros activos financieros	740	409	331	80,88
Préstamos y anticipos clientela bruto ex dudosos y ATAs	29.746	29.905	(159)	(0,53)
Adquisición temporal de activos	1.704	981	723	73,66
Activos deteriorados	2.275	2.565	(290)	(11,32)
Préstamos y anticipos a la clientela bruto	33.724	33.451	273	0,82
Pérdidas por deterioro y otros	(1.119)	(1.090)	(29)	(2,63)
Pérdidas y anticipos a la clientela	32.605	32.361	244	0,75

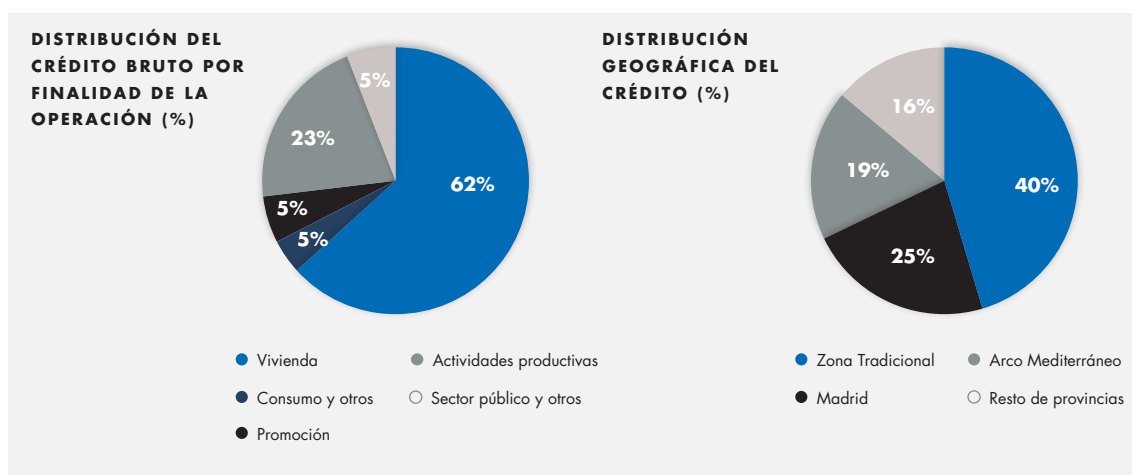
CALIDAD DE LOS **ACTIVOS**

LOS ACTIVOS PROBLEMÁTICOS RETROCEDEN
SIGNIFICATIVAMENTE Y LAS COBERTURAS
ALCANZAN NIVELES ELEVADOS EN RELACIÓN AL
PERFIL DE RIESGO Y GARANTÍAS ASOCIADAS.



EL PERFIL DE LA CARTERA DEL GRUPO ES DE RIESGO REDUCIDO, CON UN ALTO PESO DE LA FINANCIACIÓN HIPOTECARIA A PARTICULARES PARA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA.

Sin perder esta especialización, la Entidad está aumentando la participación del crédito a empresas y pymes: objetivo del Plan Estratégico. La **inversión está diversificada geográficamente**, aún cuando la implantación de Ibercaja en su territorio de origen hace que en esta zona y en Madrid se concentre el 69% del crédito.



La financiación a hogares, el 67% del crédito a clientes bruto, está destinada en un 92% a la adquisición de vivienda. Casi en su totalidad se trata de **primeras viviendas** respaldadas con garantía hipotecaria. El 93% de la cartera hipotecaria para adquisición de vivienda cuenta con un LTV inferior al 80%.

La inversión crediticia destinada a empresas es el 28% del total. Los préstamos y créditos vinculados con promoción inmobiliaria suponen un porcentaje del **5%**. La financiación a actividades productivas distintas de la promoción inmobiliaria, preferentemente a pymes de sectores muy diversificados, tiene un peso del **23%**.

Los indicadores de la calidad de los activos han evolucionado de forma favorable. Los **activos deteriorados** de préstamos y anticipos a la clientela, 2.275 millones, **disminuyen un 11,32%** respecto a diciembre de 2017, por las menores entradas brutas en mora (-34%) y el refuerzo de la actividad de recuperación. Como consecuencia, **la tasa de mora de los préstamos y anticipos a la clientela, 6,74%, retrocede 93 puntos básicos** en el año. La ratio de dudosidad de la mayor exposición del Grupo, financiación para adquisición de vivienda, se sitúa en el 4,12%.



Las **provisiones asociadas al riesgo de crédito** suman 1.119 millones. Tras la aplicación de la IFRS 9, la ratio de **cobertura de los riesgos dudosos** del crédito, **49,19%**, se eleva 6,68 puntos porcentuales sobre la del cierre de 2017.

La **política de refinanciación y reestructuración del Grupo** se enfoca a facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los acreditados que presentan dificultades transitorias para atender sus compromisos y mejorar en lo posible la calidad del riesgo mediante la incorporación de garantías adicionales. Los saldos refinanciados totalizan 1.879 millones, un 25% menos que en 2017 y suponen el 5,57% de préstamos y anticipos a la clientela brutos. El 77% de los créditos refinanciados están clasificados como dudosos y su cobertura es del 42,04%.

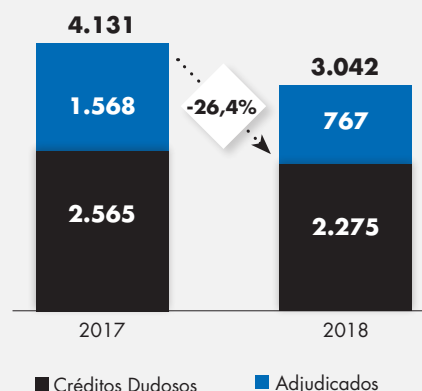
La **cartera de inmuebles** del Grupo adjudicados o adquiridos en pago de deudas totaliza 767 millones **habiéndose reducido en el año 799 millones o el 51%**. La cobertura de estos activos inmobiliarios es del 58,25%, 162 puntos básicos más que hace un año, alcanzando la asociada al suelo el 64,02%. Las entradas de adjudicados han sido un 12% inferiores a las de 2017, mientras que las ventas se han incrementado notablemente tanto las ordinarias como las extraordinarias. Forma parte de estas últimas, la **venta de una cartera, de un valor contable bruto de 641 millones, a una nueva sociedad participada** al 20% por Ibercaja y al 80% por Intrum AB, matriz de Aktua, compañía que gestiona desde 2016 los activos inmobiliarios del Grupo. Esta operación supone un **paso significativo en la estrategia del Banco de sanear el balance y mejorar el perfil de rentabilidad** mediante la reducción de activos problemáticos con el menor impacto posible en la cuenta de resultados. Así, tras ella, el valor neto de adjudicados, 320 millones, representa únicamente el 0,61% del activo.

El **saldo de activos problemáticos**, dudosos de préstamos y anticipos a la clientela agregando inmuebles adjudicados, 3.042 millones, cae más de un 26%. Su valor neto, 1.476 millones, representa el 2,80% del activo.

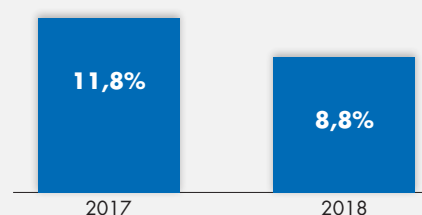
El **índice de activos problemáticos, 8,82%, se minora casi 3 puntos porcentuales en el ejercicio y su ratio de cobertura, 51,48%**, suma 3,62 puntos porcentuales. Por otro lado, la ratio Texas, que relaciona los activos problemáticos sobre los fondos propios y coberturas, mejora 14,88 puntos porcentuales hasta el 70,61%.



ACTIVOS PROBLEMÁTICOS BRUTOS
(MILLONES DE EUROS)



TASA NPA %



FINANCIACIÓN Y LIQUIDEZ

EL VOLUMEN DE ACTIVOS LÍQUIDOS SE INCREMENTA UN 5,7%, MIENTRAS QUE LA APELACIÓN A LA FINANCIACIÓN MAYORISTA ES CADA VEZ MENOR.



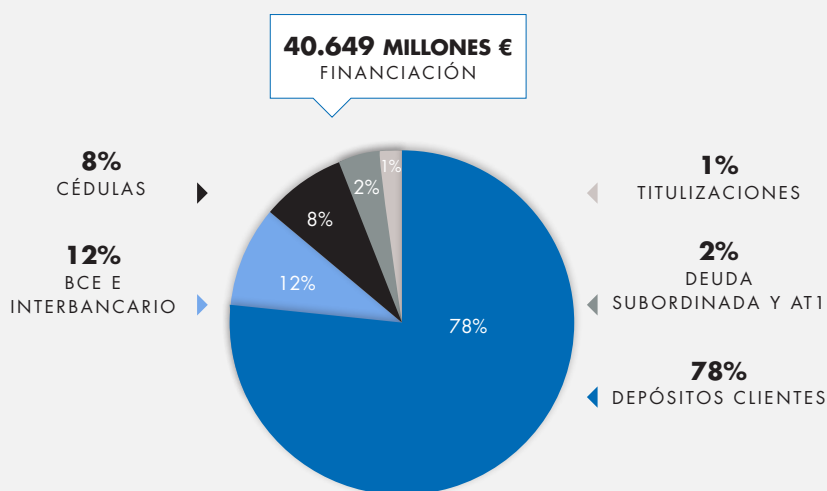
IBERCAJA SE HA CARACTERIZADO TRADICIONALMENTE POR UNA POLÍTICA CONSERVADORA EN MATERIA DE LIQUIDEZ, BASADA EN LA VOCACIÓN DE FINANCIAR EL CRECIMIENTO DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA CON RECURSOS MINORISTAS, GESTIONAR LA LIQUIDEZ Y DIVERSIFICAR LAS FUENTES DE FINANCIACIÓN DE FORMA PRUDENTE Y EQUILIBRADA, ANTICIPÁNDOSE A LAS NECESIDADES PARA CUMPLIR PUNTUALMENTE SUS OBLIGACIONES Y NO CONDICIONAR LA ACTIVIDAD INVERSORA.

LOS DEPÓSITOS DE CLIENTES MINORISTAS CONSTITUYEN LA PRINCIPAL FUENTE DE FINANCIACIÓN AJENA CON EL 78% DEL TOTAL.

Casi el 80% están clasificados, atendiendo a la normativa del Banco de España, como estables, lo que pone de manifiesto la vinculación de la base de clientes con la Entidad.

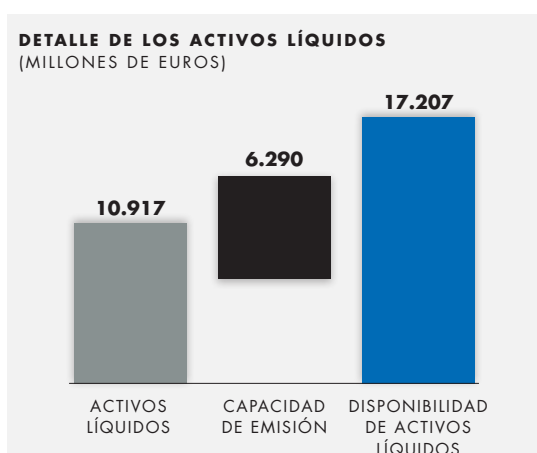
La **ratio crédito sobre financiación minorista (LTD) es del 98,12%**. La financiación mayorista complementa la obtenida de particulares y empresas. Está enfocada al medio y largo plazo y forman parte de ella repos y saldos que mantiene el Grupo en el BCE, cédulas hipotecarias, titulizaciones, pasivos subordinados y otras emisiones.

DESGLOSE DE LA ESTRUCTURA DE FINANCIACIÓN



EL VOLUMEN DE ACTIVOS LÍQUIDOS, 10.917 MILLONES DE EUROS, SE HA INCREMENTADO UN 5,70% HASTA SUPONER EL 20,71% DEL ACTIVO.

En su práctica totalidad son elegibles para servir como garantía ante el BCE. Adicionalmente, la capacidad de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales es de 6.290 millones, de modo que la disponibilidad total llega a 17.207 millones.



La **ratio de cobertura de liquidez LCR**, que mide el nivel de activos líquidos de alta calidad y libres de cargas para superar un escenario de estrés de liquidez a 30 días, alcanza el **306,78%**, muy por encima del umbral del 100% exigido para 2018. A su vez, la **ratio NSFR**, llega al **130,45%**. Este indicador expresa la proporción de financiación a un año cubierta con pasivos estables y pretende asegurar una estructura equilibrada del balance, limitando la dependencia excesiva de la financiación mayorista a corto plazo.

El importe de la póliza disponible ante el BCE es de 4.761 millones. Adicionalmente, la Entidad dispone de otros activos elegibles fuera de póliza, casi en su totalidad (96%) deuda pública española, que en caso de necesidad permitirían obtener liquidez adicional de forma inmediata.

El **grado de sobrecolateralización**, medido como cartera elegible sobre cédulas hipotecarias vivas, alcanza el 236,51%, superando ampliamente el mínimo legal del 125%.

LOS VENCIMIENTOS DE EMISIONES EN MERCADOS MAYORISTAS SE REPARTEN EN UN ESCALONADO CALENDARIO DE AMORTIZACIONES QUE LLEGA HASTA 2027.

En 2019 y 2020 suman, netas de autocartera, 512 y 817 millones de euros respectivamente, representando menos del 2% del activo. Su amortización puede asumirse cómodamente con la liquidez disponible.



CARTERA DE VALORES

LA CARTERA DE VALORES DEL GRUPO SE GESTIONA CON CRITERIOS DE PRUDENCIA TRATANDO DE OBTENER UNA ADECUADA RENTABILIDAD FINANCIERA QUE REFUERCE EL MARGEN DE INTERESES Y, AL MISMO TIEMPO, QUE CONTRIBUYA A MANTENER UN HOLGADO NIVEL DE LIQUIDEZ.

Las carteras expuestas a riesgo de mercado se caracterizan por su diversificación, sectorial, geográfica y de plazos de inversión, alta liquidez y sólida calidad crediticia, sin que se realicen actividades propias de "trading", por lo que **el riesgo de mercado es poco significativo en su conjunto.**

La cartera de valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas asciende a **15.556 millones**, de los que 7.218 millones están afectos a la actividad aseguradora del Grupo. La entrada en vigor de la NIIF 9 ha supuesto reclasificaciones de activos financieros entre carteras y un ajuste, 12 millones, por correcciones de valor. Para facilitar la comparación el siguiente cuadro muestra las variaciones respecto al saldo de apertura a 1 de enero de 2018.



- TRAS LAS VENTAS DE FINALES DE 2017, LA CARTERA DE VALORES SE INCREMENTA EN 2.264 MILLONES, DE ELLOS 2.232 MILLONES CORRESPONDEN A RENTA FIJA, CASI EN SU TOTALIDAD DEUDA PÚBLICA ESPAÑOLA.

La renta variable crece 32 millones por el efecto conjunto de las inversiones en títulos extranjeros cotizados, la participación en dos nuevas sociedades (Northwind FINCO, SL a la que se han traspasado activos inmobiliarios e Ibercaja Global Internacional SICAV) y las desinversiones básicamente en Ibercaja Viajes, CAI Seguros Generales y las compañías especializadas en logística y gestión documental.

Según la clasificación contable, los activos financieros designados a valor razonable con cambios en otro resultado global tienen un peso del 56%, los activos financieros a coste amortizado representan el 42% y el resto son activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, junto a inversiones en negocios conjuntos y asociadas.

Atendiendo a la tipología, la renta fija, 15.051 millones, representa el 96,75% del total. Aislado el negocio asegurador, la cartera ALCO administrada por la matriz, 8.086 millones, está compuesta por bonos de bajo riesgo, principalmente deuda pública española, con una duración media de 2,12 años y una rentabilidad del 1,42% (ex bonos Sareb). Su objetivo es gestionar el riesgo de tipo de interés del balance, generar un resultado recurrente que refuerce el margen de intereses y contribuir a mantener un holgado nivel de liquidez. La renta variable, 505 millones, está integrada mayoritariamente por acciones cotizadas de compañías domésticas y extranjeras, además de participaciones en empresas no cotizadas en sectores estratégicos para el Banco o para el desarrollo territorial de las regiones en las que opera la Entidad.

DETALLE DE LA CARTERA DE VALORES

	31/12/2018	01/01/2018	Variación	Variación %
	MILLONES DE EUROS			
Activos financieros mantenidos para negociar	-	-	-	-
Valores representativos de deuda	-	-	-	-
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	122	125	(3)	(2,54)
Valores representativos de deuda	83	83	0	(0,48)
Instrumentos de patrimonio	39	42	(3)	(6,68)
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	10	11	(1)	(9,80)
Valores representativos de deuda	10	11	(1)	(9,80)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	8.755	8.598	156	1,82
Valores representativos de deuda	8.415	8.273	142	1,72
Instrumentos de patrimonio	340	326	14	4,40
Activos financieros a coste amortizado	6.544	4.453	2.092	46,98
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	126	105	21	19,87
Total cartera de valores	15.556	13.292	2.264	17,04
Renta fija	15.051	12.819	2.232	17,41
De la que: cartera ALCO	8.086	6.517	1.569	24,08
Renta variable	505	473	32	6,87
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	126	105	21	19,87
Otros instrumentos de capital	379	367	12	3,14

ANÁLISIS DE LA CUENTA DE RESULTADOS

103-3

EL BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS DEL GRUPO IBERCAJA ASCIENDE A 81 MILLONES DE EUROS, UN 56% MENOS QUE EN 2017. EL DESCENSO ES DEBIDO A LOS IMPORTANTES INGRESOS POR RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS Y OTRAS OPERACIONES EXTRAORDINARIAS REGISTRADOS EN EL EJERCICIO ANTERIOR.

Es de resaltar el crecimiento, sin tener en cuenta atípicos, de los ingresos recurrentes típicamente bancarios, en un contexto de tipos extremadamente bajos, el significativo incremento de las formalizaciones de crédito en los segmentos de empresa y vivienda, y el avance del patrimonio de activos bajo gestión y seguros, la especialización más relevante del Grupo.

Asimismo, entre los aspectos clave del ejercicio destacan la notable minoración de los gastos de explotación ordinarios, la mejora de la ratio de eficiencia recurrente y la disminución del coste del riesgo, fruto del descenso de los activos improductivos en balance y la optimización de la gestión del riesgo.

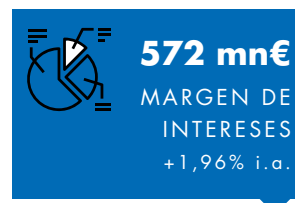
PRINCIPALES EPÍGRAFES DE LA CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA

	31/12/2018	31/12/2017	Variación	Variación %	DIC 18	DIC 17
	MILLONES DE EUROS				% ATM *	
Margen de intereses	572	561	11	1,96	1,09	1,02
Comisiones netas y diferencias de cambio	376	366	9	2,51	0,72	0,66
Resultado de operaciones financieras	44	153	(109)	(71,40)	0,08	0,28
Otros resultados de explotación	(25)	84	(109)	-129,40	-0,05	0,15
Otros productos/cargas explotación	(36)	70	(106)	-150,79	(0,07)	0,13
Dividendos	11	13	(1)	-10,24	0,02	0,02
Resultado de entidades valoradas método participación	(1)	1	(2)	-149,27	0,00	0,00
Margen bruto	967	1.164	(198)	(16,97)	1,84	2,11
Gastos de explotación	669	719	(50)	(6,98)	1,27	1,30
De los que: Gastos recurrentes (ex ERE)	613	647	(34)	(5,26)	1,17	1,17
Resultado antes de saneamientos	298	445	(147)	(33,12)	0,57	0,81
Provisiones, deterioros y otros saneamientos	167	264	(97)	(36,61)	0,32	0,48
Otras ganancias y pérdidas	(50)	1	(51)	-	(0,09)	0,00
Resultados antes de impuestos	81	183	(102)	(55,77)	0,15	0,33
Impuestos	40	44	(4)	(9,80)	0,08	0,08
Resultado consolidado del ejercicio	41	138	(98)	(70,51)	0,08	0,25
Resultado atribuido a la entidad dominante	41	138	(98)	(70,51)	0,08	0,25
(*) Activo total medio	52.494	55.158	(2.664)	(4,83)		

MARGEN DE INTERESES

► EL MARGEN DE INTERESES, 572 MILLONES, AUMENTA EL 1,96% INTERANUAL, REFLEJANDO LA BUENA EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD MINORISTA QUE COMPENSA LA CAÍDA DE LA CONTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE RENTA FIJA.

Los ingresos procedentes del crédito se estabilizan progresivamente, la reprecación de la cartera hipotecaria por el impacto de la curva de tipos es cada vez menor, compensándose parcialmente con la aportación de las nuevas operaciones de una rentabilidad más elevada.



1,38%
DIFERENCIAL
CLIENTES

El coste del ahorro minorista desciende, tanto por tipo como por estructura, en la que gana peso el ahorro vista. Como consecuencia, el **diferencial de clientes** se ha situado en el **1,38%**, 5 puntos básicos más que en diciembre anterior.

Los **ingresos procedentes de la cartera de renta fija (12,23% sobre el total ingresos financieros)** disminuyen por la minoración del saldo medio. Su descenso se neutraliza, en buena parte, con el menor coste de la financiación mayorista al no haberse renovado vencimientos y reprecado emisiones a tipos más bajos.



12,23%
S/TOTAL
INGRESOS
FINANCIEROS

COMISIONES NETAS E INGRESOS RECURRENTE

▶ LAS COMISIONES NETAS Y DIFERENCIAS DE CAMBIO TOTALIZAN 376 MILLONES, UN 2,51% MÁS QUE EN 2017.

Las **procedentes de comercialización y gestión de activos** suben el **3,07%**, por el incremento de las vinculadas a seguros de riesgo y fondos de inversión, y las ligadas a la **actividad bancaria** aumentan el **1,78%**, a consecuencia de la evolución favorable tanto de las de servicios de cobros y pagos como riesgos y compromisos contingentes.



+2,18% i.a.

INGRESOS
RECURRENTE

Los **ingresos recurrentes**, margen de intereses y comisiones, crecen el **2,18%** consolidándose su trayectoria positiva en un año difícil por la persistencia del nivel de tipos y la inestabilidad de los mercados en buena parte del ejercicio.

RESULTADO DE OPERACIONES FINANCIERAS, OTROS RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN Y MARGEN BRUTO

▶ EL RESULTADO DE OPERACIONES FINANCIERAS, 44 MILLONES, ES UN 71,40% INFERIOR AL OBTENIDO EN 2017.



44 mn€

OPERACIONES
FINANCIERAS
-71,40% i.a.

La variación se explica al haberse materializado en aquel año importantes plusvalías en ventas de títulos de renta fija, en el marco de la estrategia de gestión de instrumentos financieros para adaptar las carteras a la normativa IFRS 9, y porque los resultados de la renta variable, tras la entrada en vigor de dicha normativa, se contabilizan en patrimonio neto.

Los **otros productos y cargas de explotación** suponen un **gasto de 36 millones**, frente a la contribución, 70 millones, en 2017, año en el que se recogieron ingresos extraordinarios por la novación del contrato de cesión del negocio de depositaria a Cecabank y el acuerdo de distribución de seguros de riesgo con Caser. En el ejercicio los ingresos y el neto de la actividad de seguros suman 42 millones. Entre las cargas sobresalen la aportación al Fondo de Garantía de Depósitos (47 millones), al Fondo de Resolución Nacional (12 millones) y el gasto (3 millones) de la prestación patrimonial por conversión de activos por impuestos diferidos en crédito exigible frente a la Administración Tributaria Española.

Tras agregar el saldo, 11 millones, del resto de partidas (rendimiento de instrumentos de capital y resultado de entidades valoradas por el método de la participación), el **margen bruto** totaliza **967 millones**. La contracción, 16,97%, es consecuencia de la minoración de extraordinarios respecto a 2017 ya comentada. Es de resaltar que **los ingresos recurrentes representan más del 98% en la composición del margen bruto**.

GASTOS DE EXPLOTACIÓN

LOS GASTOS DE EXPLOTACIÓN, 669 MILLONES, BAJAN EL 6,98%.

Descontando el impacto de los costes del ERE tanto en 2017 como en 2018, el retroceso es del 5,26%, en línea con el objetivo estratégico de control de costes y mejora de la eficiencia. Los

gastos de personal sin extraordinarios **ceden un 5,94%**, por el acuerdo de desvinculación de empleados y la desinversión en filiales. Los **otros gastos generales** de administración y amortizaciones **se reducen un 4,25%**, al contenerse los correspondientes a mantenimiento y comercialización de inmuebles.

La **ratio de eficiencia**, entendida como el cociente entre los gastos de explotación ordinarios y el margen bruto, se sitúa en el **63,43%**. Adicionalmente, el índice de eficiencia recurrente, medido como gastos ordinarios sobre ingresos recurrentes, 64,69%, desciende más de 5 puntos porcentuales en relación a 2017.



RESULTADO ANTES DE SANEAMIENTOS Y OTRAS GANANCIAS Y PÉRDIDAS

EL RESULTADO RECURRENTE ANTES DE PROVISIONES, ENTENDIDO COMO EL NETO DE MARGEN DE INTERESES Y COMISIONES MENOS GASTOS DE EXPLOTACIÓN ORDINARIOS, LLEGA A 335 MILLONES DE EUROS, UN 19,34% MÁS QUE UN AÑO ANTES.



El conjunto de **provisiones y saneamientos** contabilizados en pérdidas por deterioro de activos financieros, no financieros, activos no corrientes en venta y dotación a provisiones totaliza

167 millones, un 36,61% menos que un año antes. Los saneamientos de **crédito e inmuebles**, **187 millones**, disminuyen el 23,28%, por las menores entradas en mora, el incremento de las recuperaciones y la disminución de activos adjudicados. El **coste del riesgo** del Grupo, calculado como el porcentaje que suponen los deterioros de crédito e inmuebles en relación a la exposición media, es de **54 puntos**

básicos. El apartado **otras ganancias y pérdidas detrae a resultados 50 millones**, de los que 31 millones corresponden a la venta de inmuebles adjudicados dentro de la operación Cierzo, 10 millones a la enajenación de inmuebles no adjudicados y 9 millones a la venta de otros activos no clasificados como no corrientes en venta. El **beneficio antes de impuestos** del Grupo asciende a **81 millones** de euros. Una vez deducido el gasto por impuesto de sociedades, el beneficio neto atribuido a la entidad dominante es de 41 millones de euros. La propuesta de **distribución de dividendo** con cargo a los resultados del ejercicio que el Consejo de Administración presentará para su aprobación a la Junta General de Accionistas es de **17,5 millones** de euros.



SOLVENCIA

EL GRUPO HA REFORZADO SU SOLVENCIA MEDIANTE LA GENERACIÓN INTERNA DE CAPITAL, LA EMISIÓN DE AT1 Y LA REDUCCIÓN DE LOS ACTIVOS IMPRODUCTIVOS.

EL BCE HA COMUNICADO LOS RESULTADOS DEFINITIVOS DEL PROCESO DE REVISIÓN Y EVALUACIÓN SUPERVISORA (SREP) QUE FIJA LAS NECESIDADES INDIVIDUALES DE CAPITAL DE CADA BANCO A PARTIR DE MARZO DE 2019 EN FUNCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO, RIESGO DE CAPITAL, DE LIQUIDEZ Y FINANCIACIÓN, GOBERNANZA Y CONTROL INTERNO.

► **IBERCAJA DEBE MANTENER UNA UN RATIO DE COMMON EQUITY TIER 1 (CET1) DEL 9,0% Y UNA RATIO DE CAPITAL TOTAL DEL 12,5%.**

Este requerimiento de capital total incluye el mínimo exigido por Pilar 1 (4,5% de CET 1 y 8% de capital total), el requerimiento de Pilar 2 (2,0%) y el colchón de conservación de capital (2,5%).

EL TOTAL DE RECURSOS PROPIOS COMPUTABLES SUMA 3.333 MILLONES Y REPRESENTA UN COEFICIENTE DE SOLVENCIA DEL 15,59%, 166 PUNTOS BÁSICOS MÁS QUE HACE UN AÑO.

Este incremento incluye la emisión en abril de 350 millones computables como capital de nivel I adicional. Con esta operación y los 500 millones de Tier II emitidos en 2015, **Ibercaja completa los colchones de capital híbrido que permite la regulación europea.**

LA RATIO CET1 PHASED IN, QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE EL CAPITAL DE PRIMERA CATEGORÍA Y LOS ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO, SE SITÚA EN EL 11,67%.

Se ha reducido 5 puntos básicos desde diciembre anterior, debido a la aplicación gradual de la IFRS 9. El Grupo se ha acogido a la opción de diferir el efecto de la implementación total de la IFRS 9 en cinco años, de acuerdo con la disposición transitoria del Reglamento 2017/2395 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017.

ESTOS NIVELES DE CAPITAL IMPLICAN, SOBRE LOS REQUERIMIENTOS SREP COMUNICADOS POR EL SUPERVISOR APLICABLES EN 2018, UN EXCESO DE CET1 Y CAPITAL TOTAL DE 3,55 Y 3,97 PUNTOS PORCENTUALES, RESPECTIVAMENTE.



▶ **LA RATIO DE APALANCAMIENTO PHASED IN ALCANZA EL 6,04%, 63 PUNTOS BÁSICOS MÁS QUE AL CIERRE DE 2017, SITUÁNDOSE SENSIBLEMENTE POR ENCIMA DEL NIVEL MÍNIMO DE REFERENCIA DEL 3%.**

La evolución positiva durante el año se explica por el incremento del capital de nivel I, fruto principalmente de la emisión de AT1, y la reducción de la exposición por la disminución del activo del balance.

▶ **EN TÉRMINOS DE FULLY LOADED, EL CET1 ASCIENDE AL 10,53%.**

El impacto en dicho índice de la entrada en vigor el 1 de enero de 2018 de la normativa IFRS 9 fue de 53 puntos básicos. La **ratio de capital total** se sitúa en el **14,50%**. La ratio de apalancamiento es del 5,48%, excediendo ampliamente los niveles de exigencia establecidos como referencia.

EVOLUCIÓN Y PRINCIPALES INDICADORES DE SOLVENCIA

	PHASED IN			FULLY LOADED		
	31/12/2018	01/01/2018	31/12/2017	31/12/2018	01/01/2018	31/12/2017
MILLONES DE EUROS Y %						
Capital de nivel I	2.846	2.592	2.610	2.570	2.319	2.445
Capital de nivel I ordinario	2.496	2.592	2.610	2.220	2.319	2.445
Capital de nivel I adicional	350	-	-	350	-	-
Capital de nivel II	488	492	492	488	492	492
Recursos propios computables	3.333	3.084	3.102	3.057	2.811	2.937
Activos ponderados por riesgo	21.379	22.258	22.266	21.084	22.077	22.150
Densidad APRs (APRs / AT)	40,56	-	41,93	-	-	-
CET1 (%)	11,67	11,65	11,72	10,53	10,50	11,04
AT1 (%)	1,64	0,00	0,00	1,66	0,00	0,00
Tier I (%)	13,31	11,65	11,72	12,19	10,50	11,04
Tier II (%)	2,28	2,21	2,21	2,31	2,23	2,22
Coefficiente de solvencia (%)	15,59	13,86	13,93	14,50	12,73	13,26
Ratio de apalancamiento (%)	6,04	5,39	5,41	5,48	4,82	5,09

► **STANDARD & POOR'S RATIFICÓ EN ABRIL DE 2018 EL RATING A LARGO PLAZO DE LA ENTIDAD EN "BB+" CON PERSPECTIVA POSITIVA Y EL RATING A CORTO PLAZO EN "B".**

La calificación se apoya en la franquicia minorista estable de Ibercaja en su Zona Tradicional, la cultura y gestión conservadora de la Entidad y el perfil de financiación minorista. El outlook positivo indica una posible subida de rating vinculada a la consecución de los objetivos de rentabilidad y capitalización que contempla el Plan Estratégico.

► **EL RATING OTORGADO POR MOODY'S A LOS DEPÓSITOS SE MANTIENE EN "BA3" CON PERSPECTIVA ESTABLE.**

La agencia valora en su último informe la franquicia de Ibercaja en Aragón, la favorable situación de liquidez y la estable base de depósitos de la Entidad.

► **LA AGENCIA DE CALIFICACIÓN CREDITICIA FITCH RATIFICÓ EN MAYO DE 2018 EL RATING A LARGO PLAZO DE IBERCAJA EN "BB+".**

Fitch destaca la fortaleza de su franquicia regional, la adecuada posición de financiación y liquidez y la aportación del negocio asegurador como fuente de diversificación y generación de ingresos recurrentes, en un contexto de rentabilidad bajo presión, por los reducidos niveles de tipos de interés, y unos volúmenes de negocio en fase de recuperación. La perspectiva asignada al rating es positiva reflejando las expectativas favorables en relación con la evolución del capital y la mejora de la calidad de los activos.

CALIFICACIONES AGENCIAS DE RATING

	LARGO PLAZO	CORTO PLAZO	PERSPECTIVA
STANDARD & POOR'S	BB+	B	Positiva
MOODY'S (RATING DE LOS DEPÓSITOS)	Ba3	NP	Estable
FITCH	BB+	B	Positiva

BALANCE CONSOLIDADO PÚBLICO

GRUPO IBERCAJA BANCO

MILES DE €

	SALDO		INCREMENTO 18/17	
	2018	2017	MILES €	%
EFFECTIVO, BANCOS CENTRALES Y OTROS DEP. VISTA	1.118.206	3.512.477	-2.394.271	-68,16
ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	7.411	9.378	-1.967	-20,97
ACT. FIN. NO DESIGNADOS A NEGOCIACIÓN	141.315	n.a	n.a	n.a
ACT. FIN. A VALOR RAZON. CON CAMBIOS EN P Y G	9.575	52.247	-42.672	-81,67
ACT. FIN. A VALOR RAZON. CON CAMBIOS EN OTRO RDO GLOBAL	8.754.640	n.a	n.a	n.a
ACT. FIN. DISPONIBLES PARA LA VENTA	n.a	10.849.926	n.a	n.a
ACT. FIN. A COSTE AMORTIZADO	39.378.416	n.a	n.a	n.a
PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	n.a	35.019.799	n.a	n.a
DERIVADOS - CONTABILIDAD DE COBERTURAS	161.371	187.456	-26.085	-13,92
INVERSIONES EN NEGOCIOS CONJUNTOS Y ASOCIADAS	126.235	105.313	20.922	19,87
ACTIVOS TANGIBLES	941.991	1.029.414	-87.423	-8,49
ACTIVOS INTANGIBLES	203.877	199.680	4.197	2,10
ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA	288.590	552.756	-264.166	-47,79
OTROS ACTIVOS	1.574.112	1.588.523	-14.411	-0,91
TOTAL ACTIVO	52.705.739	53.106.969	-401.230	-0,76
PASIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	8.691	7.301	1.390	19,04
PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO	41.141.636	42.270.895	-1.129.259	-2,67
DEPÓSITOS	38.658.120	39.666.819	-1.008.699	-2,54
DE BANDOS CENTRALES	3.341.085	3.353.508	-12.423	-0,37
DE ENTIDADES DE CRÉDITO	1.236.219	1.236.216	3	0,00
DE CLIENTES	34.080.816	35.077.095	-996.279	-2,84
VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS	1.640.432	1.827.266	-186.834	-10,22
OTROS PASIVOS FINANCIEROS	843.084	776.810	66.274	8,53
DERIVADOS - CONTABILIDAD DE COBERTURAS	155.200	106.702	48.498	45,45
PASIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGUROS	7.514.769	7.019.204	495.565	7,06
PROVISIONES	348.811	372.779	-23.968	-6,43
OTROS PASIVOS	376.405	330.796	45.609	13,79
TOTAL PASIVO	49.545.512	50.107.677	-562.165	-1,12
FONDOS PROPIOS	3.091.665	2.854.915	236.750	8,29
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	68.562	144.077	-75.515	-52,41
INTERESES MINORITARIOS	0	300	-300	-
TOTAL PATRIMONIO NETO	3.160.227	2.999.292	160.935	5,37
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	52.705.739	53.106.969	-401.230	-0,76

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

CONSOLIDADA PÚBLICA GRUPO IBERCAJA BANCO

	IMPORTE		INCREMENTO 18/17	
	2018	2017	MILES €	%
MILES DE €				
INGRESOS POR INTERESES	660.894	695.983	-35.089	-5,04
GASTOS POR INTERESES	88.743	134.827	-46.084	-34,18
MARGEN DE INTERESES	572.151	561.156	10.995	1,96
INGRESOS POR DIVIDENDOS	11.487	12.797	-1.310	-10,24
RESULTADO DE ENTIDADES VALORADAS MÉTODO PARTICIPACIÓN	-642	1.303	-1.945	-149,27
COMISIONES NETAS Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	375.561	366.369	9.192	2,51
RESULTADO DE OPERACIONES FINANCIERAS	43.624	152.524	-108.900	-71,40
OTROS RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN	-35.587	70.065	-105.652	-150,79
MARGEN BRUTO	966.594	1.164.214	-197.620	-16,97
GASTOS DE EXPLOTACIÓN	668.847	719.000	-50.153	-6,98
. GASTOS DE PERSONAL	419.505	458.588	-39.083	-8,52
. OTROS GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN	198.051	209.606	-11.555	-5,51
. AMORTIZACIÓN	51.291	50.806	485	0,95
RESULTADO ANTES DE SANEAMIENTOS	297.747	445.214	-147.467	-33,12
CORRECCIONES DE VALOR DET. ACTIVOS Y OTROS SANEAMIENTOS	167.339	263.978	-96.639	-36,61
OTRAS GANANCIAS Y PÉRDIDAS	-49.578	1.495	-51.073	—
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	80.830	182.731	-101.901	-55,77
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	40.026	44.373	-4.347	9,80
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	40.804	138.358	-97.554	-70,51
RESULTADO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE	40.804	138.367	-97.563	-70,51
RESULTADO ATRIBUIDO A INTERESES MINORITARIOS	0	-8	8	-100,00

3. GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE RIESGOS

TRABAJAMOS POR LOS ODS



GOBIERNO CORPORATIVO

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y FUNCIONES

**POLÍTICA DE IDONEIDAD, REMUNERACIONES
Y CONFLICTOS DE INTERESES**

NORMAS INTERNAS Y ÓRGANOS DE CONTROL

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

GESTIÓN DE RIESGOS

EL BANCO
DEL

Vamos



GOBIERNO CORPORATIVO

102-15, 102-16, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-28,
102-30, 102-31, 102-32, 103-1

IBERCAJA TIENE UNA ESTRUCTURA DE GOBIERNO QUE EJERCE SUS FUNCIONES DE FORMA EFICIENTE, GUIÁNDOSE POR LAS NORMAS Y CÓDIGOS DE BUEN GOBIERNO, QUE ASEGURAN LAS MEJORES PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.

UNA DE LAS PRIORIDADES DE LA ENTIDAD ES GARANTIZAR LA **TRANSPARENCIA** Y EL **BUEN GOBIERNO** DEL GRUPO

LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO, SU COMPOSICIÓN Y NORMAS DE FUNCIONAMIENTO ESTÁN REGULADOS EN LOS ESTATUTOS Y EN EL REGLAMENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, CUYO CONTENIDO SE AJUSTA, ENTRE OTRAS DISPOSICIONES, A LO PREVISTO EN LA NORMATIVA DE ORDENACIÓN, SUPERVISIÓN Y SOLVENCIA DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO, LA LEY DE SOCIEDADES DE CAPITAL, LA LEY DE AUDITORÍA DE CUENTAS, LAS GUÍAS EMITIDAS POR ORGANISMOS INTERNACIONALES (EBA, ESMA...) Y AL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DE LAS SOCIEDADES COTIZADAS, TOMADO COMO REFERENCIA DE LAS MEJORES PRÁCTICAS EN ESTE ÁMBITO.

La **composición, independencia** y modo de actuación de los órganos de gobierno, los **códigos de conducta y normas internas** de obligado cumplimiento, los **sistemas de control** establecidos, la **política de comunicación y la transparencia**, la lucha contra el fraude y la corrupción y la confidencialidad en el tratamiento de la información son la **base del gobierno corporativo de Ibercaja**.



La **información sobre gobierno corporativo y política de remuneraciones** está accesible a través de la página Web **www.ibercaja.com**, en el apartado "Accionistas e Inversores", donde se hacen públicos y se difunden diversos informes, entre ellos el **Informe Anual de Gobierno Corporativo** que también se publica en la página Web de la CNMV (**www.cnmv.es**) como Hecho Relevante.

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y FUNCIONES

102-16, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-28, 102-30, 102-31, 102-32, 103-1, 103-2, 405-1

LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE IBERCAJA SON LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS Y EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, QUE TIENE CONSTITUIDAS SEIS COMISIONES.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

- Es el **órgano supremo de decisión de la Entidad y sus acuerdos son de obligado cumplimiento por el Consejo de Administración**. La Junta General goza de la más amplia competencia en el gobierno de la Entidad, pudiendo adoptar válidamente acuerdos sobre los asuntos que se sometan a su deliberación, conforme a las disposiciones legales y estatutarias.





CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

► Dispone de las más amplias atribuciones para la gestión, administración y representación de la Sociedad y, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, **es el máximo organismo de decisión del Banco**. Tanto la política como el informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo son aprobados por el Consejo de Administración, que en el ejercicio ha celebrado 13 sesiones.

LA COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, A 31 DE DICIEMBRE DE 2018, ERA LA SIGUIENTE:

CONSEJERO	CARGO	CATEGORÍA
D. José Luis Aguirre Loaso	Presidente	Dominical
D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Vicepresidente 1º	Dominical
D. Víctor Manuel Iglesias Ruiz	Consejero Delegado	Ejecutivo
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario - Consejero	Dominical
D ^a . Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	Independiente
D. Juan María Pemán Sanz	Vocal	Dominical
D. Emilio Jiménez Labrador	Vocal	Dominical
D. Vicente Cándor López	Vocal	Independiente
D. Jesús Solchaga Loitegui	Vocal	Independiente
D. Jesús Tejel Giménez	Vocal	Independiente
D. Félix Santiago Longás Lafuente	Vocal	Independiente
D. Jorge Simón Rodríguez	Vocal	Dominical
D. Luis Enrique Arrufat Guerra	Vocal	Dominical
D ^a . María Pilar Segura Bas	Vocal	Otros externos

7,1% CONSEJEROS EJECUTIVOS

50% CONSEJEROS DOMINICALES

35,7% CONSEJEROS INDEPENDIENTES

7,1% OTROS EXTERNOS

Todos los nombramientos de miembros del Consejo de Administración se han adoptado con informe favorable de la Comisión de Nombramientos.

COMISIÓN DELEGADA

► Las **competencias delegadas** por el Consejo de Administración en la Comisión Delegada se recogen expresamente en el Reglamento del Consejo:

- » Conocerá y acordará sobre las **propuestas de concepción, modificación o novación y cancelación de operaciones de riesgo** que, conforme a lo previsto en el Manual de Políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de la inversión crediticia aprobado por el Consejo de Administración, sean de su competencia. E igualmente conocerá y resolverá las propuestas de adquisición de activos por la Entidad en o para pago de deudas que deban ser sometidas a su consideración conforme a las Políticas y Manuales de gestión de activos.
- » Conocerá y acordará sobre los **asuntos relativos al personal** (expedientes disciplinarios, concesión de excepciones...) salvo aquéllos casos en los que la decisión corresponda al Consejero Delegado o al pleno del Consejo de Administración, por tratarse de empleados en dependencia directa del Consejero Delegado.
- » Conocerá y acordará sobre **asuntos relacionados con activos de la Entidad** (inmuebles, expedientes de gasto, de compra...) **e inversiones y desinversiones en empresas participadas**, que deban ser sometidas a su consideración conforme a las Políticas y Manuales internos, salvo las que por ley correspondan a la Junta General de Accionistas.
- » Otorgará, cuando proceda, las facultades que sean necesarias o convenientes para la **ejecución de los acuerdos adoptados**.

A 31 DE DICIEMBRE DE 2018 LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DELEGADA ERA LA SIGUIENTE:

CONSEJERO	CARGO	CATEGORÍA
D. José Luis Aguirre Loaso	Presidente	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	Dominical
D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Vocal	Dominical
D. Víctor Manuel Iglesias Ruiz	Vocal	Ejecutivo
D ^o . Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	Independiente
D. Vicente Cóndor López	Vocal	Independiente
D. Juan María Pemán Gavín	Vocal	Dominical

14,3% CONSEJEROS EJECUTIVOS

57,1% CONSEJEROS DOMINICALES

28,6% CONSEJEROS INDEPENDIENTES

0% OTROS EXTERNOS

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

- Tiene funciones de **información al Consejo sobre propuestas de nombramientos**. En particular le corresponde: evaluar la idoneidad de los consejeros, establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo, realizar para la Junta las propuestas de nombramiento, reelección o cese de consejeros independientes, informar las propuestas de nombramiento y separación de altos directivos y personas con funciones clave, así como de las condiciones básicas de sus contratos y examinar y organizar la sucesión del Presidente y del Consejero Delegado.

A 31 DE DICIEMBRE DE 2018 LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS ERA LA SIGUIENTE:

CONSEJERO	CARGO	CATEGORÍA
D. Jesús Solchaga Loitegui	Presidente	Independiente
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	Dominical
D. Félix Santiago Longás Lafuente	Vocal	Independiente
D ^a . María Pilar Segura Bas	Vocal	Otros Externos
D. Jorge Simón Rodríguez	Vocal	Dominical

0% CONSEJEROS EJECUTIVOS 40% CONSEJEROS DOMINICALES 40% CONSEJEROS INDEPENDIENTES 20% OTROS EXTERNOS

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

102-35, 102-36

- Tiene atribuidas funciones de **información, asesoramiento y propuesta en materia de remuneraciones** de los consejeros, de los directores generales o asimilados, y de las personas cuya actividad profesional incida de manera importante en el perfil de riesgo de la Entidad.

A 31 DE DICIEMBRE DE 2018 LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE RETRIBUCIONES ERA LA SIGUIENTE:

CONSEJERO	CARGO	CATEGORÍA
D. Jesús Solchaga Loitegui	Presidente	Independiente
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	Dominical
D. Félix Santiago Longás Lafuente	Vocal	Independiente
D ^a . María Pilar Segura Bas	Vocal	Otros Externos
D. Jorge Simón Rodríguez	Vocal	Dominical

0% CONSEJEROS EJECUTIVOS 40% CONSEJEROS DOMINICALES 40% CONSEJEROS INDEPENDIENTES 20% OTROS EXTERNOS

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

103-2, 103-3

- Las funciones de la Comisión están **recogidas en el Reglamento del Consejo de Administración**. En particular:
- » Informar en la Junta General sobre las **cuestiones que planteen los accionistas** en materias de su competencia.
 - » Supervisar la **eficacia del control interno** de la Entidad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales.
 - » Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la **información financiera regulada**.
 - » Proponer la designación o reelección del **auditor de cuentas**.
 - » Establecer las oportunas **relaciones con el auditor externo** para recibir información sobre cuestiones relativas a su independencia.
 - » Recibir anualmente del auditor externo **confirmación escrita de su independencia** frente a la Entidad o su Grupo, emitiendo el correspondiente informe.

A 31 DE DICIEMBRE DE 2018 LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD ERA LA SIGUIENTE:

CONSEJERO	CARGO	CATEGORÍA
D. Vicente Córdor López	Presidente	Independiente
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	No miembro
D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Vocal	Dominical
D ^a . Gabriela González-Bueno Lillo	Vocal	Independiente
D. Juan María Pemán Gavín	Vocal	Dominical
D. Jesús Tejel Giménez	Vocal	Independiente

0% CONSEJEROS EJECUTIVOS

40% CONSEJEROS DOMINICALES

60% CONSEJEROS INDEPENDIENTES

0% OTROS EXTERNOS

COMISIÓN DE GRANDES RIESGOS Y SOLVENCIA

- La Comisión tiene como principal función la de **asesorar al Consejo sobre la propensión global al riesgo**, actual y futura, de la Entidad y su Grupo, así como de la estrategia en este ámbito, y asistir al Consejo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia por la alta dirección, efectuando el seguimiento de los niveles de solvencia del Banco y proponiendo las acciones que considere convenientes para su mejora.

A 31 DE DICIEMBRE DE 2018 LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE GRANDES RIESGOS Y SOLVENCIA ERA LA SIGUIENTE:

CONSEJERO	CARGO	CATEGORÍA
D ^{ra} . Gabriela González-Bueno Lillo	Presidente	Independiente
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	No miembro
D. Jesús Máximo Bueno Arrese	Vocal	Dominical
D. Vicente Cándor López	Vocal	Independiente
D. Jesús Tejel Giménez	Vocal	Independiente
D ^{ra} . María Pilar Segura Bas	Vocal	Otros Externos

0% CONSEJEROS EJECUTIVOS 20% CONSEJEROS DOMINICALES 60% CONSEJEROS INDEPENDIENTES 20% OTROS EXTERNOS

COMISIÓN DE ESTRATEGIA

- La principal función de la Comisión es la de **informar al Consejo de Administración sobre la política estratégica de la Sociedad**, velando por que exista una organización precisa para su puesta en práctica. La Comisión ha realizado durante el ejercicio el seguimiento periódico del Plan Estratégico aprobado por el Consejo de Administración, de gran transcendencia para la adecuada gestión de la Entidad a medio y largo plazo, así como el seguimiento trimestral de la evolución presupuestaria, como concreción de los mandatos contenidos en el citado Plan Estratégico, dando traslado al Consejo de Administración de las conclusiones obtenidas.

A 31 DE DICIEMBRE DE 2018 LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE ESTRATEGIA ERA LA SIGUIENTE:

CONSEJERO	CARGO	CATEGORÍA
D. José Luis Aguirre Loaso	Presidente	Dominical
D. Jesús Barreiro Sanz	Secretario	No miembro
D. Félix Santiago Longás Lafuente	Vocal	Independiente
D. Emilio Jiménez Labrador	Vocal	Dominical
D. Luis Enrique Arrufat Guerra	Vocal	Dominical
D. Jesús Solchaga Loitegui	Vocal	Independiente

0% CONSEJEROS EJECUTIVOS 60% CONSEJEROS DOMINICALES 40% CONSEJEROS INDEPENDIENTES 0% OTROS EXTERNOS

ASIMISMO, IBERCAJA CUENTA CON UN EQUIPO DIRECTIVO CUYOS MIEMBROS SON LOS SIGUIENTES:

CONSEJERO DELEGADO	D. Víctor Iglesias	
SECRETARÍA GENERAL	D. Francisco Serrano	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DIRECCIÓN DE ÁREA INMOBILIARIA	D. Luis Miguel Carrasco	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DIRECCIÓN DE ÁREA DE RED DE OFICINAS	D. José Ignacio Oto	SUBDIRECTOR GENERAL
DIRECCIÓN DE ÁREA FINANCIERA	D. Antonio Martínez	SUBDIRECTOR GENERAL
DIRECCIÓN DE ÁREA DE RIESGO DE CRÉDITO	D^a. Raquel Martínez	SUBDIRECTORA GENERAL
DIRECCIÓN DE ÁREA DE MEDIOS	D. José Palma	SUBDIRECTOR GENERAL
DIRECCIÓN DE ÁREA DE PERSONAS	D^a. María Teresa Fernández	SUBDIRECTORA
DIRECCIÓN DE ÁREA DE MARKETING Y ESTRATEGIA DIGITAL	D. Ignacio Torre	
DIRECCIÓN DE ÁREA GRUPO FINANCIERO	D. Rodrigo Galán	SUBDIRECTOR
DIRECCIÓN DE ÁREA DE INFORMACIÓN CORPORATIVA Y ANÁLISIS DE GESTIÓN	D^a. Ana Sangrós	
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA (Dependiente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento)	D. Ángel Serrano	SUBDIRECTOR





POLÍTICA DE IDONEIDAD, REMUNERACIONES Y CONFLICTOS DE INTERESES

102-15, 102-25, 102-26, 102-28, 102-30, 102-31, 102-35, 102-36, 103-1, 103-2, 103-3

LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DESEMPEÑAN SU MISIÓN CON PROFESIONALIDAD Y HONORABILIDAD Y DISPONEN DE LA EXPERIENCIA Y FORMACIÓN, INDEPENDENCIA DE CRITERIO Y DEDICACIÓN NECESARIAS PARA EJERCER ADECUADAMENTE SU CARGO.

IDONEIDAD DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Todos los miembros del Consejo de Administración **deben cumplir** para poder ser nombrados y desempeñar el cargo de consejero, unos requisitos en los términos exigidos por la **normativa vigente** y los recogidos en las **normas de gobierno interno** de la Entidad.

Ibercaja cuenta con una **política de evaluación de idoneidad y diversidad** de los miembros del Consejo de Administración y personas con funciones clave en el Banco adaptada a la Guía EBA/GL/2017/12 y a la Guía para la evaluación de la idoneidad del Banco Central Europeo (BCE), en la que se establecen los criterios y sistemas que se tendrán en cuenta para la evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, directores generales o asimilados, responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave para el desarrollo diario de la actividad de la Entidad.

PARA LA EVALUACIÓN DE LA IDONEIDAD DE LOS REFERIDOS PUESTOS Y CARGOS CLAVE, QUE EN TODO CASO DEBE REALIZARSE CON CARÁCTER PREVIO A SU NOMBRAMIENTO, SE TENDRÁ EN CUENTA:

- » Su honorabilidad comercial y profesional.
- » Sus conocimientos y experiencia.
- » En el caso de los miembros del Consejo de Administración se considerarán, además, aspectos relativos al buen gobierno, a través de indicadores como la capacidad de dedicación, la independencia de criterio y la inexistencia de conflictos de interés relevantes.

Asimismo, se velará por que los criterios de selección tengan en consideración la diversidad de conocimientos, de formación, de experiencia profesional, de edad y de género, y que no incluyan sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna (en particular, por razones de sexo, origen étnico, edad o discapacidad). En particular, se velará por que los **procedimientos de selección no contengan sesgos** implícitos que obstaculicen la selección de mujeres, y se adopten medidas tendentes a incluir entre los potenciales candidatos a mujeres que reúnan los perfiles profesionales buscados.

En caso de que durante el desempeño de sus respectivas funciones alguna de las personas sujetas al ámbito de aplicación de la Política se viera afectada por una situación que modifique los criterios tenidos en cuenta para la evaluación favorable de su idoneidad para el desempeño del cargo, la Entidad adoptará las medidas oportunas y lo comunicará a la autoridad de supervisión competente en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad promueve, periódicamente, la **impartición de sesiones formativas** dirigidas a los miembros del Consejo de Administración, cuyo contenido sobre diversas materias se fija en función de las necesidades formativas de los consejeros, de las novedades normativas que afectan a las entidades de crédito y de aspectos económicos y sociales de interés.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO - AUTOEVALUACIÓN DEL CONSEJO Y COMISIONES

LA LEY 10/2014, DE 26 DE JUNIO, DE ORDENACIÓN, SUPERVISIÓN Y SOLVENCIA DE ENTIDADES DE CRÉDITO ATRIBUYE AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN LA FUNCIÓN DE VIGILANCIA, CONTROL Y EVALUACIÓN PERIÓDICA DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO.

La Guía de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) sobre gobierno interno (EBA/GL/2017/11) y la guía del Banco de España para el proceso de autoevaluación de capital de las entidades de crédito prevén que el órgano de administración **evalúe periódicamente la eficiencia y la eficacia individual y colectiva** de sus actividades, prácticas y procedimientos de gobierno corporativo, así como el funcionamiento de los órganos delegados. Esta misma obligación se establece en la Ley de Sociedades de Capital, para las sociedades cotizadas y en el Código de Buen Gobierno de la CNMV, aprobado en febrero de 2015.

Dichas obligaciones legales y buenas prácticas han sido recogidas en el **Reglamento del Consejo de Administración** de la Entidad que contempla, entre las competencias del Consejo de Administración, la de elaborar anualmente un informe de autoevaluación de su desempeño y del de sus comisiones internas.

REMUNERACIÓN DE ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ALTA DIRECCIÓN

El importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los consejeros es aprobado por la Junta General de Accionistas y permanece vigente en tanto no se apruebe su modificación. Salvo acuerdo en contrario de la Junta General de Accionistas, la distribución de la retribución entre los consejeros se establecerá mediante acuerdo del Consejo de Administración, previo informe favorable de la comisión interna del Consejo con competencia en materia de retribuciones, teniendo en consideración las funciones y responsabilidades atribuidas a cada consejero.

REMUNERACIÓN

EL CARGO DE MIEMBRO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ES RETRIBUIDO, CONFORME A LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 53 DE LOS ESTATUTOS SOCIALES.

En particular, corresponderá al Consejo de Administración fijar la retribución del consejero delegado y los términos y condiciones de su contrato con la Entidad, conforme a lo establecido en la normativa vigente y en esta política de remuneraciones.

La **política de remuneraciones** de los miembros del Consejo de Administración y el personal de alta dirección (Comité de Dirección) está orientada a establecer un **esquema retributivo adecuado a la dedicación y responsabilidad asumidas**, todo ello de conformidad con lo establecido en la legislación vigente y a favorecer una gestión de riesgos sólida y efectiva, que no entrañe una asunción de riesgos excesivos.

LA FIJACIÓN DE LOS OBJETIVOS GLOBALES Y ESPECÍFICOS DE LA RETRIBUCIÓN VARIABLE (QUE EN NINGÚN CASO PUEDE SUPERAR EL 40% DE LA RETRIBUCIÓN FIJA) SE VINCULA A UNA GESTIÓN PRUDENTE DE LOS RIESGOS, SIENDO ALGUNAS DE SUS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS EN RELACIÓN CON LOS AJUSTES EX ANTE LAS SIGUIENTES:



DEPENDIENTE Y ADECUADA

al desempeño individual de los empleados y a los resultados de la Entidad, considerando el impacto del ciclo económico subyacente, así como los riesgos presentes y futuros.



FLEXIBILIDAD Y ALINEACIÓN


con los intereses estratégicos de la Entidad, sin limitar la capacidad de reforzamiento de su solvencia.



FIJACIÓN DE DETERMINADOS LÍMITES

superiores e inferiores que proporcionan una clara mitigación de riesgos asociados a su impacto potencial en cuenta de resultados y recursos propios de la Entidad.

LOS DATOS CUANTITATIVOS SOBRE LA REMUNERACIÓN DE LOS CONSEJEROS Y LOS DE LA ALTA DIRECCIÓN SE FACILITAN EN EL INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO (APARTADOS C.1.6 Y C.1.7).



CONFLICTOS DE INTERESES DE LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS, DE GESTIÓN Y DE SUPERVISIÓN

Los miembros de los órganos de administración, gestión y supervisión de Ibercaja Banco **cumplen los requisitos establecidos en la Ley de Sociedades de Capital**, y no se han puesto de manifiesto conflictos de intereses entre las personas, sus intereses privados y otros deberes, y su actividad en la Entidad.

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

NORMAS INTERNAS Y ÓRGANOS DE CONTROL

102-16, 102-30, 102-31, 103-1, 103-2, 103-3, 417-1

LAS NORMAS INTERNAS Y ÓRGANOS DE CONTROL QUE TIENE ESTABLECIDOS IBERCAJA GARANTIZAN UN RIGUROSO CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE BUEN GOBIERNO ADOPTADAS POR LA ENTIDAD.

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

- ▶ Reglamento Interno de Conducta para la operatoria del mercado de valores, de aplicación a los Órganos de Gobierno, Dirección y empleados de la Entidad que operan en los mercados de capitales.
- ▶ Órgano de comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado.
- ▶ Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja.
- ▶ Normas de Conducta de Obligado Cumplimiento, que recoge un memorando de conductas y seguridad operativa que afecta a todos los empleados de la Entidad.
- ▶ Manual de estilo en la atención al cliente, que contiene los criterios generales de atención al cliente.
- ▶ Manual de comercialización de productos de ahorro para el cliente minorista, conforme a la normativa MiFID.
- ▶ Política de conflictos de intereses, elaborada en el marco de la normativa MiFID, cuya finalidad es gestionar de forma objetiva los conflictos de intereses que puedan surgir entre el Grupo Ibercaja y sus clientes.
- ▶ Comité de Control Interno para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- ▶ Nombramiento del Delegado de Protección de Datos (DPO) del Grupo y constitución de la Oficina de Privacidad, para velar por el cumplimiento de la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.
- ▶ Órgano de Control del sistema de prevención de riesgos penales.

INTEGRIDAD CORPORATIVA

102-16, 102-17, 103-1, 103-2

EL CÓDIGO ÉTICO DE IBERCAJA RECOGE LOS COMPROMISOS ÉTICOS QUE TRASLADAN NUESTRA CULTURA CORPORATIVA AL EJERCICIO DIARIO DE SUS RESPONSABILIDADES.

El **Código Ético** de la Entidad, aprobado por el Consejo de Administración el 27 de diciembre de 2018, contiene los **principios éticos que rigen el comportamiento de los empleados de Ibercaja**, compromisos que trasladan los valores corporativos al ejercicio diario de sus responsabilidades.

El Código recopila y se desarrolla a través de las políticas, manuales y procedimientos vigentes en la Entidad, dentro de la Normativa interna, y es de aplicación a miembros del Consejo de Administración y empleados de Ibercaja Banco, incluyendo la alta dirección.

ESTE CÓDIGO SE ARTICULA EN TORNO A SIETE PRINCIPIOS FUNDAMENTALES:

SOMOS RIGUROSOS: CONOCEMOS Y CUMPLIMOS LAS NORMAS

Nadie en Ibercaja concibe el desarrollo de su labor profesional sin observar las normas y procedimientos establecidos, ya tengan carácter interno o externo. Es la forma en la que ejercemos nuestra actividad profesional.

SOMOS EJEMPLARES

Somos ejemplo de conducta para contribuir a nuestra cultura ética y para reforzar la de terceros. Asegurar la cultura ética de la Entidad es responsabilidad de todos y cada uno de nosotros.

SOMOS HONESTOS E ÍNTEGROS

Somos honestos y trabajamos con integridad. No aceptamos malas prácticas en la relación con terceros. Evitamos incurrir en situaciones que pueden dar lugar a conflictos de interés perjudiciales para los clientes o para la propia Entidad, comunicando su existencia y aplicando las políticas y procedimientos establecidos para su prevención y gestión.

CUIDAMOS LA REPUTACIÓN DE LA ENTIDAD Y PRESERVAMOS LA INFORMACIÓN

Ponemos el máximo cuidado en proteger y reforzar la reputación y la imagen de la Entidad. Mantenemos la debida reserva sobre la información a la que tenemos acceso por razón de nuestra actividad, evitando que pueda hacerse un uso inadecuado de la misma.

PARA NOSOTROS, EL CLIENTE ESTÁ EN EL CENTRO

Actuamos con honestidad, de manera transparente, ayudando a nuestros clientes a que adopten sus decisiones, siempre, de manera informada. Queremos que contraten los productos o servicios que mejor se adapten a sus necesidades.

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON NUESTRO ENTORNO

Forma parte de nuestra esencia desarrollar un modelo de banca con una elevada sensibilidad social, comprometidos con el avance de nuestro entorno y la preservación del medio ambiente.

PONEMOS CUIDADO EN EL USO DE LOS MEDIOS DE LA ENTIDAD

Utilizamos con responsabilidad los medios de la Entidad y cooperamos internamente en la correcta implantación de las políticas, procesos y controles sobre su uso.

TODOS LOS MIEMBROS DE LA ENTIDAD DEBEN CUMPLIR CON LOS PRINCIPIOS DE CONDUCTA Y ACTUAR DILIGENTEMENTE PARA PREVENIR Y, EN SU CASO, DETECTAR Y ERRADICAR PRÁCTICAS QUE NO SE ADECUEN A LOS MISMOS.

PARA ELLO SE HA ESTABLECIDO UN CANAL DE COMUNICACIÓN EN EL QUE CUALQUIER PERSONA DE LA ORGANIZACIÓN PUEDE INFORMAR SOBRE POSIBLES INCUMPLIMIENTOS DE LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO O BIEN PLANTEAR DUDAS SOBRE EL MISMO.

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

103-2, 103-3, 417-1

EL GRUPO DISPONE DE MECANISMOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN QUE ASEGURAN EL RESPETO A LAS NORMAS QUE REGULAN LOS RIESGOS DEL NEGOCIO.



MECANISMOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN

IBERCAJA BANCO TIENE ESTABLECIDOS MECANISMOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN A DISTINTOS NIVELES DE LA INFORMACIÓN QUE SE ELABORA Y SE SUSTENTA EN TRES LÍNEAS DEFENSIVAS, SEGÚN LO RECOMENDADO POR EL BASEL COMMITTEE ON BANKING SUPERVISION (BIS):

► UNA PRIMERA LÍNEA DE CONTROL EN UNIDADES DE NEGOCIO, GESTIÓN Y SOPORTE

Bajo el principio general de que el primer responsable de control debe ser el responsable de cada área de negocio, deben contar con procesos eficaces de gestión de riesgos (identificación, medición o evaluación, vigilancia, mitigación y comunicación de los riesgos).

► UNA SEGUNDA LÍNEA CENTRALIZADA E INDEPENDIENTE DE CONTROL

Con la misión de supervisar el ejercicio de los controles primarios, ejercer controles financieros, operativos y de gestión especializados. Es decir, que se cuente con sistemas que garantizan: operaciones eficaces y eficientes, un control adecuado de los riesgos, una conducta empresarial prudente, la fiabilidad de la información financiera y no financiera comunicada o divulgada (interna y externamente), así como el cumplimiento de las leyes, normativas, requisitos de los supervisores y las políticas y procedimientos internos de la Entidad. Estos sistemas abarcan a toda la organización, incluidas las actividades de todas las unidades de negocio, de apoyo y de control.

► UNA TERCERA LÍNEA COMO FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA.

Como tercera línea defensiva que se encarga de realizar una revisión independiente de las dos primeras "líneas defensivas".

ÓRGANOS DE GOBIERNO / COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

ALTA DIRECCIÓN

1º LÍNEA DE DEFENSA

ÁREAS DE NEGOCIO:

Responsables de la identificación, medición o evaluación, control, mitigación y comunicación de los principales riesgos que afectan al Grupo con el ejercicio de su actividad.

2º LÍNEA DE DEFENSA

ÁREAS DE CONTROL DE RIESGOS / CUMPLIMIENTO NORMATIVO:

Responsables de establecer el Marco de Control Interno de la Entidad y velar por su cumplimiento.

3º LÍNEA DE DEFENSA

AUDITORÍA INTERNA:

Responsables de supervisar independientemente la aplicación de los controles y de los Sistemas de Control Interno.

REGULATORIOS

AUDITORES EXTERNOS



GESTIÓN DE RIESGOS

103-1, 103-2, 103-3

EL CONTROL DE RIESGOS, SU IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO SON CLAVES PARA EL DESARROLLO DEL NEGOCIO DE IBERCAJA.

INTRODUCCIÓN Y MARCO REGULATORIO

LA GESTIÓN GLOBAL DE RIESGOS ES ESENCIAL PARA PRESERVAR LA SOLVENCIA DE LA ENTIDAD.

Entre las prioridades estratégicas se encuentra el desarrollo de sistemas, herramientas y estructuras que permitan en todo momento la medición, seguimiento y control de los niveles de exposición al riesgo, asegurando una adecuada relación con los recursos propios y dando respuesta a las exigencias de la regulación, la supervisión y los mercados.

El RAF tiene como **objetivo** fundamental el **establecimiento de un conjunto de principios, procedimientos, controles y sistemas mediante los que se define, comunica y monitoriza el apetito al riesgo de Ibercaja**, entendido como el nivel o perfil de riesgo que el Grupo está dispuesto a asumir y mantener, tanto por su tipología como por su cuantía, así como su nivel de tolerancia.

El Marco debe orientarse a la consecución de los objetivos del plan estratégico, de acuerdo con las líneas de actuación establecidas en el mismo. Adicionalmente, Ibercaja cuenta con manuales de políticas y procedimientos de gestión de riesgos que con carácter anual son revisados y aprobados por el Consejo de Administración.

RAF

LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL GRUPO SE ORDENA A TRAVÉS DEL "MARCO DE APETITO AL RIESGO" (RISK APPETITE FRAMEWORK O RAF).

LA ENTRADA EN VIGOR DEL MECANISMO ÚNICO DE SUPERVISIÓN (MUS) EN NOVIEMBRE DE 2014 SUPUSO LA ADAPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RIESGOS DEL SECTOR FINANCIERO EUROPEO, ASÍ COMO DE SU ENTORNO DE CONTROL.

SREP

EL "PROCESO DE EVALUACIÓN Y REVISIÓN SUPERVISORA" (SREP) CONFIGURA EL PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN CONTINUA DE LAS ENTIDADES POR PARTE DEL MUS.

Los procesos de evaluación interna de la adecuación de capital y liquidez de Pilar II (también denominados ICAAP & ILAAP) junto con los ejercicios de estrés llevados a cabo por la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y el BCE constituyen una **pieza clave dentro del proceso SREP**.

Además, el Grupo Ibercaja dispone de un **Plan de Recuperación** elaborado conforme a la Directiva de Recuperación y Reestructuración Bancaria (Directiva 2014/59, BRRD), así como las directrices y recomendaciones de la EBA, que sienta las bases del proceso de restauración de la fortaleza financiera y viabilidad del Grupo, si se produce una situación de estrés severo.

Estos marcos de gestión (RAF, ICAAP & ILAAP y Plan de Recuperación) son consistentes entre sí, se integran en los procesos de gestión de riesgos existentes, y se revisan y aprueban por el Consejo de Administración del Banco con periodicidad anual.

IBERCAJA CUENTA CON UNA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ROBUSTA QUE PERMITE ASEGURAR UNA EFICAZ GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS. LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO SE ARTICULAN DEL SIGUIENTE MODO:

► **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Es el órgano responsable de establecer y supervisar los sistemas de información y control de los riesgos, de aprobar el Marco de Apetito al Riesgo así como las políticas, manuales y procedimientos relativos a la gestión de riesgos.

► **COMISIÓN DE GRANDES RIESGOS Y SOLVENCIA**

Entre cuyas competencias está la de proponer el establecimiento de límites por tipos de riesgo y de negocio, informar el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo de manera consistente con las demás políticas y marcos estratégicos de la Entidad, valorar la gestión de los riesgos en el Grupo, revisar los sistemas de control de riesgos y proponer las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados.

► **COMISIÓN DE ESTRATEGIA**

Se encarga, principalmente, de informar al Consejo de Administración sobre la política estratégica de la Sociedad, velando por que exista una organización precisa para su puesta en práctica.

► **COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO**

Entre cuyas competencias está la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, revisando periódicamente los mismos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y se den a conocer adecuadamente.

CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

EL RIESGO DE CRÉDITO ES EL DE MAYOR RELEVANCIA DENTRO DE LA ACTIVIDAD DEL BANCO, SI BIEN EL “MARCO DE APETITO AL RIESGO” TOMA EN CONSIDERACIÓN ADEMÁS EL RIESGO DE NEGOCIO Y RENTABILIDAD, DE CONCENTRACIÓN, OPERACIONAL, DE TIPO DE INTERÉS, DE MERCADO, DE LIQUIDEZ, REPUTACIONAL Y DE CUMPLIMIENTO.

SE DEFINEN DE LA SIGUIENTE MANERA:



RIESGO DE NEGOCIO Y RENTABILIDAD

Posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de no generar un volumen de negocio suficientemente rentable para cubrir los costes incurridos. Adicionalmente, se incluyen las amenazas extraordinarias, que puedan poner en peligro la continuidad del negocio o de la Entidad.



RIESGO DE CONCENTRACIÓN

Posibilidad de sufrir pérdidas originadas por una posición o grupo de posiciones determinadas, suficientemente importantes en relación con el capital, los activos totales o el nivel de riesgo general, que puedan poner en peligro la solidez de la Entidad.



RIESGO OPERACIONAL

Riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien derivado de acontecimientos externos.



RIESGO DE CRÉDITO

Posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los acreditados, así como pérdidas de valor por el deterioro de la calidad crediticia de los mismos.



RIESGO DE TIPO DE INTERÉS

Posibilidad de que el margen financiero o el valor económico patrimonial de la Entidad se vean afectados por variaciones adversas en los tipos de interés de mercado a los que están referenciadas sus posiciones de activo, pasivo o las operaciones fuera de balance.



RIESGO DE MERCADO

Posibilidad de incurrir en pérdidas por el mantenimiento de posiciones en los mercados como consecuencia de un movimiento adverso de las variables financieras o factores de riesgo (tipos de interés, tipos de cambio, precio de las acciones,...), que determinan el valor de dichas posiciones.



RIESGO REPUTACIONAL

Impacto desfavorable que un evento puede causar sobre la percepción que los grupos de interés (clientes, accionistas e inversores, proveedores y reguladores) tienen de la Entidad, que puede afectar de manera negativa a la capacidad del Banco para mantener las relaciones de negocio existentes o establecer nuevas y, por lo tanto, a sus resultados.



RIESGO DE CUMPLIMIENTO

Riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera significativa que una Entidad puede sufrir como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto-regulación de la organización y códigos de conducta aplicables a sus actividades financieras; este riesgo es consustancial a dichas actividades, por el hecho de estar altamente reguladas y sujetas a supervisión continua por las autoridades.



RIESGO DE LIQUIDEZ

Posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer o no poder acceder a fondos líquidos suficientes para hacer frente a las obligaciones de pago.

EN LA NOTA 3 DE LA MEMORIA DEL GRUPO IBERCAJA BANCO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2018 SE PRESENTA CON MÁS DETALLE LA INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE LA GESTIÓN DE LAS DISTINTAS TIPOLOGÍAS DE RIESGO.

PREVENCIÓN DE RIESGOS

102-9, 201-4

PARA CADA UNA DE LAS MÉTRICAS CONSIDERADAS EN EL MARCO DE APETITO AL RIESGO SE HAN DEFINIDO UMBRALES DE TOLERANCIA QUE PERMITEN SITUAR EL PERFIL DE RIESGO EN LOS SIGUIENTES NIVELES:

CUMPLIMIENTO

Se corresponde con el nivel de riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir conforme a los objetivos estratégicos y de negocio. Se identifica con una situación de riesgo normal y de cumplimiento del nivel de riesgo objetivo.

ALERTA

Se corresponde con un nivel intermedio de monitorización del apetito al riesgo con el objetivo de detectar si el perfil de riesgo se está desviando de los niveles de tolerancia, y por tanto requiere de una monitorización adicional.

INCUMPLIMIENTO

Límite a partir del cual se desencadena la activación de planes o medidas de acción específicos.

EL COMITÉ GLOBAL DE RIESGOS ES EL ÓRGANO DE GESTIÓN Y CONTROL ENCARGADO DE ESTABLECER PLANES DE ACCIÓN PARA LA CONSECUCCIÓN DEL NIVEL DE RIESGO OBJETIVO Y DEBERÁ REPORTAR A LA COMISIÓN DE GRANDES RIESGOS Y SOLVENCIA EL SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN CON PERIODICIDAD MÍNIMA TRIMESTRAL (O INFERIOR SI SE CONSIDERA NECESARIO).

LOS PLANES DE ACCIÓN A LLEVAR A CABO CONSISTIRÁN EN ALGUNO DE LOS SIGUIENTES:

- ▶ Propuesta de medidas dirigidas a reducir el riesgo para alcanzar los niveles de cumplimiento.
- ▶ Evaluación de la adecuación de los límites o umbrales como consecuencia de acontecimientos sobrevenidos o cambios en los objetivos estratégicos o de negocio de la Entidad.
- ▶ Aprobación del exceso de límites con carácter temporal.

Innovation
Branding
Sales
Marketing
Analytics
Ideas
Success
Management

Mar Apr May

PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

102-15, 103-2, 103-3

El Grupo Ibercaja colabora de forma efectiva y se encuentra plenamente **comprometido con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo** (PBC&FT), actuando conforme a las mejores prácticas bancarias y bajo el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes. Para ello, dispone de un manual de procedimientos aprobado por el Consejo de Administración de la matriz, con las especialidades que resulten de aplicación a las entidades del Grupo que tienen la condición de sujetos obligados según la referida normativa.

La Entidad, además de contar con un Comité de Control Interno sobre prevención del blanqueo de capitales, cuenta con una **unidad técnica especializada** (la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo), dependiente de la Dirección de Cumplimiento Normativo, que vela por la correcta aplicación de las medidas de diligencia exigidas por la normativa de PBC&FT.

La función de prevención de blanqueo de capitales es objeto de supervisión por parte de la autoridad competente en la materia, el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC). Adicionalmente, el sistema de PBC&FT de la Entidad es objeto de una revisión anual por parte de un experto externo, conforme a lo exigido por la normativa vigente.

La **formación de los empleados** constituye un elemento en materia de PBC&FT, que se lleva a cabo tanto de manera presencial como a través de la plataforma de formación online Paraninfo.

COMITÉ DE CONTROL

EL COMITÉ DE CONTROL INTERNO DESARROLLA FUNCIONES DE CONTROL, ANÁLISIS Y CUALQUIER OTRO ASPECTO QUE PUDIERA AFECTAR A LA PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES.

REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA EN EL ÁMBITO DEL MERCADO DE VALORES

En cumplimiento de lo establecido en la Ley del Mercado de Valores y en los artículos 34 y 35 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios, el Grupo cuenta con Reglamento Interno de Conducta que afecta a los miembros de los órganos de gobierno de la Entidad, así como a determinados empleados, por razón de su cargo o cuya actividad profesional esté relacionada con los mercados de valores.

La Dirección de Cumplimiento Normativo traslada a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento los informes periódicos semestrales de evaluación del cumplimiento de las medidas y procedimientos de control establecidos en el Reglamento, cuyas conclusiones son posteriormente elevadas al Consejo de Administración, para su toma de razón.

► PROTECCIÓN AL INVERSOR

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

MiFID
Markets in Financial
Instruments Directive

En el ámbito de la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares, el Plan Operativo Anual de la Dirección de Cumplimiento Normativo contempla las actividades de control que le son propias conforme a lo establecido en la Ley del Mercado de Valores, en el Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, y con mayor grado de detalle en la Circular 1/2014, de 26 de febrero, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre los requisitos de organización interna y de las funciones de control de las entidades que prestan servicios de inversión.

La Entidad ha establecido normas y procedimientos internos para desarrollar la prestación de servicios de inversión conforme al ordenamiento jurídico vigente y ha impartido formación a empleados sobre materias reguladas por la MiFID.

ABUSO DE MERCADO. COMUNICACIÓN OPERACIONES SOSPECHOSAS

La Ley del Mercado de Valores obliga a todas las entidades que efectúen operaciones con instrumentos financieros a informar a la CNMV con la mayor celeridad posible si considera que existen indicios razonables para sospechar que una operación utiliza información privilegiada o constituye una práctica que falsea la libre formación de los precios.

La Entidad cuenta con una Unidad Técnica especializada para el análisis de operaciones sospechosas de abuso de mercado, a partir de las comunicaciones que, en su caso, realicen las oficinas, o a través del sistema de alertas informático de apoyo para la detección sistemática de operaciones potencialmente sospechosas. Los procedimientos de detección, análisis y comunicación se encuentran recogidos en el correspondiente manual interno de procedimientos.

▶ TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

La protección a la privacidad es el eje fundamental alrededor del que giran los procesos de tratamiento de datos personales en el Grupo Ibercaja.

La adaptación del Grupo al Reglamento general de protección de datos (RPGD/GDPR) ha reforzado el marco habitual de cumplimiento estricto de la LOPD. A tal efecto, existe un Delegado de protección de datos (DPO) y se ha constituido la Oficina de Privacidad, en la que se integra el Responsable de Seguridad de Datos, como unidad especializada en la revisión interna y permanente de los procesos del Banco y sus sociedades filiales. La totalidad de los tratamientos de datos han sido revisados, catalogados y, en su caso, dotados de informes de revisión de impacto de privacidad (PIAS).

INCUMPLIMIENTOS, MULTAS Y SANCIONES RECIBIDAS

Durante el ejercicio 2018 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

▶ AYUDAS Y SUBVENCIONES PÚBLICAS RECIBIDAS

Ibercaja Banco no ha recibido en 2018 ningún tipo de ayuda financiera directa del Gobierno. La concesión de operaciones de riesgo a partidos políticos y sindicatos es competencia de la Comisión Delegada y del Consejo de Administración.

PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

EL MANUAL DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PENAL RECOGE LOS PROCEDIMIENTOS QUE DEBEN SEGUIRSE PARA MITIGAR EL RIESGO DE COMETER ACCIONES DELICTIVAS QUE PUEDAN DAR LUGAR A RESPONSABILIDAD PENAL DE LA ENTIDAD.

También se ha elaborado un documento para divulgar el conocimiento entre el personal del Grupo de aquellas conductas que podrían llegar a calificarse como delito. Estos documentos han sido objeto de difusión a través de Normativa Interna a la que tienen acceso todos los empleados. Se ha habilitado, asimismo, un canal de denuncia confidencial, a través del cual cualquier persona de la organización puede comunicar o informar, sin miedo a sufrir represalias, de la realización de actuaciones irregulares que pudieran ser constitutivas de delito.

El **curso de prevención de riesgos penales** está disponible en el catálogo de la **plataforma Paraninfo** y es de realización obligatoria para todos los empleados.

Desde la Dirección de Cumplimiento Normativo se informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del resultado de las labores de seguimiento del sistema de prevención de riesgos penales.



4. ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN Y MODELO DE NEGOCIO

TRABAJAMOS POR LOS ODS



PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020. "PLAN +"

MODELO DE NEGOCIO

OMNICALIDAD

MODELO DE GESTIÓN ORIENTADO A LA EXCELENCIA

AVANCES TECNOLÓGICOS

MARCA Y REPUTACIÓN CORPORATIVAS

TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN

EL BANCO
DEL

Vamos



PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020. **PLAN+**

102-2, 102-9, 102-15, 103-1, 103-2, G4-FS6

EL GRAN REFERENTE DEL PLAN: CLIENTES SATISFECHOS
GRACIAS A UN BANCO QUE CUBRE EFICAZMENTE SUS
NECESIDADES.



**LA ENTIDAD ASPIRA A OCUPAR UN LUGAR
DESTACADO DENTRO DEL SISTEMA BANCARIO
ESPAÑOL Y A DOTARSE DE LA EFICIENCIA,
RENTABILIDAD Y SOLVENCIA NECESARIAS PARA
ATRAER CAPITAL Y COTIZAR CON ÉXITO EN EL
MERCADO DE VALORES.**

Tras concluir el Plan Estratégico 2015-2017 y alcanzar la mayor parte de sus objetivos, el Banco dio a conocer en marzo un **nuevo Plan Estratégico con horizonte en 2020** que marca las directrices para competir con éxito en un escenario de rápidos cambios que afectan a los hábitos del consumidor, a la tecnología, al contexto económico y empresarial y al marco regulatorio.

EL PLAN INCLUYE TRES GRANDES PROGRAMAS: CLIENTE, VALOR Y MOTORES DE TRANSFORMACIÓN.

► CLIENTE

El Cliente es la **piedra angular en la que se apoya la transformación del modelo de negocio**. Se pretende elevar su satisfacción, ser más competitivos y atractivos por medio de un servicio excelente, personalizado, útil y comprometido. El gestor y la oficina son los vínculos principales con el cliente, apoyados cada vez más en los canales digitales. El crecimiento y la captación están focalizados en las empresas, segmento estratégico para el futuro de Ibercaja, y los particulares, en especial clientes de banca personal y privada.



► VALOR

El programa Valor trata de **garantizar que el crecimiento esté orientado hacia las oportunidades de negocio más rentables**. Incide en la reducción de los activos improductivos, la evolución de los procesos de gestión del riesgo, la asignación más eficiente de precios y capital y la optimización de los sistemas de información para apoyar los procesos de toma de decisiones, todo ello con la vista puesta en incrementar la rentabilidad y solvencia de la Entidad.



► MOTORES DE TRANSFORMACIÓN

El programa Motores de Transformación, tercer pilar del Plan, abarca la **tecnología, los procesos y las personas**.



- » La **tecnología** es la protagonista de la mayoría de las iniciativas, ya que agiliza los procesos internos, abre oportunidades comerciales y mejora la experiencia del cliente.
- » Ibercaja pretende optimizar sus **procesos** para que sean más eficientes y eficaces, modernizando y racionalizando las aplicaciones e infraestructuras, lo que permitirá liberar a la red de tareas administrativas y centrarse en el esfuerzo comercial.
- » Las **personas** son clave para el cambio, el éxito del Plan depende de la capacidad y el compromiso de los profesionales que trabajan en la Entidad, para lo que es necesario potenciar las oportunidades de crecimiento profesional y personal.



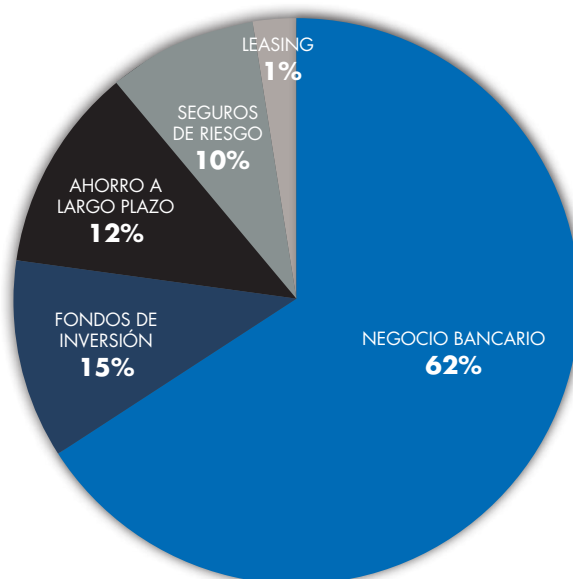
MODELO DE NEGOCIO

102-2, 102-5, 102-6, 102-9, 103-2, G4-FS6

EN EL MODELO DE NEGOCIO DE IBERCAJA, DE UN PRONUNCIADO CARÁCTER MINORISTA Y CENTRADO EN EL CLIENTE, SE DISTINGUEN DOS GRANDES ÁREAS: **NEGOCIO BANCARIO Y GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS.**

LA CONTRIBUCIÓN A LOS INGRESOS RECURRENTES DE CADA UNA DE ELLAS SE REFLEJA EN EL SIGUIENTE GRÁFICO:

La Entidad atiende a una **base estable de 2,7 millones de clientes**: familias, empresas e instituciones públicas y privadas. Dispone de canales específicos, productos diferenciados, adaptados a los distintos segmentos de clientes, y ofrece, además de los servicios bancarios básicos, otros como seguros, fondos de inversión y planes de pensiones, apoyándose en un Grupo Financiero especializado.



NEGOCIO BANCARIO

BANCA COMERCIAL

ES LA ACTIVIDAD MÁS RELEVANTE DEL GRUPO,
PROPORCIONA SERVICIOS BANCARIOS A
FAMILIAS, EMPRESAS E INSTITUCIONES.

BANCA DE PARTICULARES

Gestiona 2,5 millones de clientes que aportan el **84% del volumen de negocio**. Su elevada vinculación con la Entidad se manifiesta en la antigüedad media, 20 años, y el alto número de productos o servicios contratados, 6,7. La banca de particulares incluye los segmentos de familias, banca personal y banca privada, contando con más de 23.000 millones en crédito y 50.000 millones en recursos de clientes más valores.



FAMILIAS

La gestión de la red de oficinas en este segmento se concentra en captar nuevos clientes y consolidar la vinculación de los ya existentes, a través de propuestas atractivas adaptadas a las necesidades de cada colectivo, en función de las circunstancias personales y rentas percibidas. En el año que acaba de finalizar se han desarrollado campañas sobre: crédito para la adquisición de vivienda (**"Hipoteca Vamos"**), financiación al consumo, fondos de inversión, planes de pensiones, seguros de vida y hogar, tarjetas y promoción de la banca digital. Asimismo, se ha puesto en marcha una oferta, disponible en la red de oficinas y la App de la Entidad, orientada a la captación de nuevos clientes, de la que forman parte la **"Cuenta Vamos"**, con una remuneración atractiva y exenta de comisiones bajo determinados supuestos, y la **"Tarjeta Vamos"**, gratuita y de gran flexibilidad en los pagos, incluyendo modalidades a crédito.

Los **jóvenes** gozan de una **línea de productos** dentro de la que destacan: el espacio infantil **Iberfan** para menores de 14 años, la **"Cuenta + Joven"**, dirigida a clientes hasta 18 años, y la **"Cuenta Joven"** que, junto a la tarjeta de débito (Visa one) y de crédito (Visa + one), está diseñada para clientes de hasta 26 años. Este colectivo de menor edad disfruta de gratuidad en comisiones de cuenta, tarjetas y transferencias por internet.

Iberfan es el club creado para que los niños se beneficien de ventajas de todo tipo en actividades formativas, de ocio y tiempo libre. Su ámbito de actuación comprende Aragón, Extremadura, Castilla y León, La Rioja y Guadalajara, alcanzando **más de 19.000 socios** que pueden acceder a un amplio abanico de ofertas en todo el territorio español.



Ibercaja cuenta con **espacios virtuales, Ibercaja Directo Joven y su Web Joven, destinados a jóvenes**. Al mismo tiempo, ha multiplicado su presencia en las redes sociales (twitter, Facebook e Instagram), priorizando su uso, como medio de comunicación de ofertas y promociones.

En octubre de 2018 se cumplieron 30 años del lanzamiento del primer **Carné Joven Europeo en Aragón**. Desde entonces, la Entidad colabora para fomentar su uso como medio para promover la movilidad europea. De forma conjunta con el Gobierno de Aragón se han programado actividades ligadas al 30 aniversario entre las que destaca el sorteo del uso durante un año de seis vehículos Fiat 500 aportados por Ibercaja Leasing. Al mismo tiempo, se mantienen los **convenios de colaboración con las Comunidades Autónomas de Extremadura y Castilla y León** para la difusión del carné joven y se ha divulgado en diversas universidades una oferta para cubrir las necesidades financieras de los jóvenes que participan en el programa Erasmus.



BANCA DE PARTICULARES

BANCA PERSONAL

Bajo el criterio de disponer de un **saldo de ahorro superior a 100.000 euros o 75.000 fuera de la Zona Tradicional**, se encuadran en este segmento casi **220.000 clientes o unidades familiares de gestión** con un patrimonio financiero medio de 135.000 euros. El modelo de atención a este colectivo está basado en un gestor personal que propone la planificación financiera, asesora en las inversiones y proporciona información pormenorizada de los productos y servicios que mejor responden a las necesidades del cliente.

Los clientes de Banca Personal han generado un **volumen de actividad de 33.220 millones** de euros. En un colectivo en el que el ahorro tiene más importancia que el crédito, los **recursos de clientes más valores** ascienden a **29.510 millones, el 52% del saldo de la red minorista**.

Los **484 gestores especializados**, basándose en el conocimiento del cliente, le ofrecen propuestas de inversión ajustadas a su perfil de riesgo, objetivos y experiencia en productos financieros. Durante el año se ha incrementado notablemente la inversión en la nueva familia de fondos selección. Está compuesta por cuatro fondos de fondos con un perfil de riesgo creciente, de forma que cualquier cliente puede encontrar el adecuado a su grado de tolerancia al riesgo. Asimismo, se ha impulsado Ibercaja Sostenible y Solidario, fondo de inversión que combina criterios de inversión financieros y extra-financieros socialmente responsables (ISR), ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

El **Sistema Integrado de Orientación Comercial** es la herramienta de apoyo a la planificación financiera que utiliza el servicio de Banca Personal. Por medio de cinco módulos: asesoramiento, comercial, alertas, informes y herramientas, facilita al cliente la evolución de su patrimonio, calcula la rentabilidad de su cartera y ofrece alternativas de inversión y optimización fiscal.

La **formación** de los gestores de banca personal se realiza con **medios internos y externos**. La mayoría de ellos cuentan con titulaciones específicas como EIP (European Investment Practitioner) e EIA (European Investment Assistant) avaladas por la European Financial Planning Association (EFPA).

El asesoramiento a clientes de Banca Personal está **certificado según la norma ISO 22222:2010**. **La Entidad ha renovado, por sexto año consecutivo, esta certificación** otorgada por AENOR, que avala la alta especialización en gestión de patrimonio personal de los gestores, la idoneidad de las propuestas de inversión, así como la información periódica al cliente sobre los mercados y evolución de su cartera. En las conclusiones de la auditoría, los evaluadores destacaron el esfuerzo para conseguir que todo el equipo de gerentes de banca personal y privada cuente con la acreditación necesaria para el asesoramiento e información a clientes en productos financieros, de acuerdo con la normativa MiFID II.



BANCA DE PARTICULARES

BANCA PRIVADA

La actividad de banca privada está orientada a clientes o unidades familiares de gestión con un **patrimonio financiero superior a 300.000 euros**. El cliente cuenta con el asesoramiento de un gestor de banca privada que analiza sus necesidades, proporcionándole las mejores estrategias de inversión y planificación financiera-fiscal. Dispone asimismo de una amplia gama de activos financieros: valores cotizados en mercados nacionales e internacionales, fondos de inversión tanto de Ibercaja como de proveedores externos, SICAVs, depósitos estructurados...

El patrimonio administrado, de **más de 10.000 grupos familiares**, asciende a **6.519 millones de euros**, de los que el 79% son recursos fuera de balance.

La persistencia de tipos de interés muy bajos incentiva la búsqueda de alternativas rentables de inversión. En este contexto, fórmulas como la gestión discrecional de carteras y el asesoramiento profesional y personalizado son bien acogidas por los ahorradores. La modalidad de gestión discrecional de carteras representa el 65% del total y cuenta con más de 6.000 contratos de gestión de un volumen medio superior a 600.000 euros.

Ibercaja ha creado en 2018 un nuevo producto de inversión exclusivo para clientes de banca privada. Se trata de una SICAV, **Ibercaja Global International**, domiciliada en Luxemburgo, que invierte en fondos de inversión con marcado perfil "de autor", liderados por gestores que han sabido diferenciarse batiendo a los índices y que han obtenido resultados destacados de forma continuada en el tiempo. La SICAV está dividida en dos compartimentos de inversión diferenciados por su exposición a la renta variable.

Durante el año se han celebrado **diversos encuentros para clientes, actuales o potenciales**, de banca privada en los que los profesionales de Ibercaja Gestión, junto con los de gestoras de primer nivel nacional e internacional, han ofrecido su visión sobre cuestiones de actualidad relativas a mercados financieros y oportunidades de inversión. Dichos encuentros han contribuido a reforzar la relación con los clientes y a la captación de nuevo negocio.

El equipo de trabajo adscrito al servicio de banca privada se ha incrementado hasta 76 personas, distribuidas en las distintas sedes de Madrid, Zaragoza, Logroño, Valencia, Guadalajara, Barcelona, Burgos, Sevilla y Badajoz, así como en los despachos de atención al cliente de Huesca, Teruel y Pamplona.



NEGOCIOS E INSTITUCIONES

Casi 200.000 clientes, empresas, comercios, instituciones y otros, **aportan el 16% del volumen de negocio**, distribuido en 7.700 millones de crédito y 6.700 millones en recursos dentro y fuera de balance.



NEGOCIO DE EMPRESAS

Forman parte de este segmento estratégico **78.000 clientes**, personas jurídicas que ejercen una actividad empresarial distinta de la inmobiliaria. Las empresas de mayor potencial, volumen de facturación y operatoria más compleja, aproximadamente 35.000, están atendidas por **227 gestores especializados, apoyados por 352 directores de oficinas**. Del volumen de actividad de este negocio, 5.318 millones en crédito y 3.719 millones en recursos de clientes, el 80% lo proporcionan microempresas y pymes con facturación inferior a 50 millones de euros.

El nuevo Plan+ 2020 aspira a **situar a Ibercaja como una de las entidades financieras de referencia en el mundo empresarial**. Para ello se han consolidado las acciones del plan anterior y emprendido otras nuevas. Se trata de responder ágilmente y de forma individualizada a las necesidades de las empresas, de forma que se genere una relación global, rentable para ambas partes y sostenible en el tiempo.

Al finalizar 2018 se encuentran plenamente operativos **seis centros especializados de negocio de empresas** en Zaragoza, Madrid, Alcobendas, Valencia y Barcelona, encargados de la gestión de clientes con un volumen de facturación superior a 6 o 10 millones de euros, según la zona de actuación, y que necesitan de un mayor grado de especialización. En 2019 se prevé la apertura de centros de negocios de empresas en Alicante, Sabadell y Granollers.

“Ecosistema+ Empresas” es una iniciativa de ámbito nacional nacida en 2018 e impulsada conjuntamente por Ibercaja Banco y Fundación Ibercaja. Representa una nueva forma de relacionarse con las empresas, los emprendedores, los profesionales y la sociedad en general. Busca dinamizar la actividad económica, mejorar la competitividad, servir de punto de encuentro para el intercambio de conocimientos y generar valor empresarial. Ecosistema+ Empresas se basa en tres pilares: formación, información y soluciones. Entre sus actividades más destacadas se encuentran las sesiones de autodiagnóstico en



innovación, abiertas a empresas y emprendedores a nivel nacional, con el fin de ayudarles a reflexionar y a detectar oportunidades de crecimiento. Las sesiones sobre innovación "Ibercaja Roadshow Innotech", han tenido lugar en los centros de negocio de empresas de Zaragoza, Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla y Logroño, y continuarán desarrollándose en 2019. Adicionalmente, desde la plataforma habilitada en la página web (ecosistemamasempresa.ibercaja.es/retos-de-open-innovation), con más de 1.000 usuarios registrados, las empresas pueden exponer los desafíos a los que se enfrentan en su gestión y las startups con conocimientos técnicos tienen la opción de aportar soluciones innovadoras para su resolución.

Las formalizaciones de préstamos y créditos destinadas a la financiación de actividades empresariales no inmobiliarias, 3.223 millones de euros, suponen el 56% del total de nuevas operaciones realizadas por la Entidad en 2018. Para alcanzar esta meta se han rubricado **acuerdos con organismos públicos y agrupaciones empresariales**. Entre ellos destacan: las **nuevas líneas ICO 2018, ICO Empresas y Emprendedores e ICO Internacional**, que ponen a disposición de las empresas recursos para acometer proyectos de inversión y cubrir sus necesidades de liquidez en el ámbito doméstico e internacional; el **acuerdo con Cepyme**, institución que representa al 99,5% del tejido empresarial de nuestro país, a fin de compartir recursos y aunar esfuerzos para apoyar a las pymes y autónomos a impulsar su actividad y la renovación del convenio con la **Federación de Empresarios de La Rioja** para facilitar el acceso al crédito de las empresas integradas en la federación.

El Grupo, como **entidad especializada en operatoria internacional**, presta asesoramiento en el desarrollo de proyectos de internacionalización y en operaciones ligadas al negocio exterior y su financiación. Copatrocinadas por el ICEX, se han celebrado conferencias divulgativas impartidas por especialistas en estas materias. Asimismo, Ibercaja ha promovido diversos eventos relacionados con el mundo de la empresa, en los que expertos en diferentes ámbitos han analizado la situación económica y debatido estrategias que puedan favorecer el crecimiento y la competitividad del tejido empresarial.



NEGOCIOS E INSTITUCIONES

COMERCIOS

Los más de **16.000 titulares de comercios** clientes de Ibercaja generan importantes **oportunidades de negocio** en el ámbito de la financiación, seguros, servicios de cobros y pagos, etc. y exigen una gestión personalizada. En el año se han desarrollado campañas para **fomentar el uso de las soluciones de financiación** en el punto de venta (AplazO, crédito rápido y Credicom) y se ha renovado el parque de TPVs instalando terminales de última tecnología.

La Entidad tiene acuerdos de colaboración con diversas cámaras de comercio, asociaciones y patronales para dar a sus afiliados servicios financieros en términos ventajosos.



INSTITUCIONES Y OTROS COLECTIVOS

Ibercaja **colabora con instituciones públicas y privadas** de ámbito estatal y territorial por medio de acuerdos y ofertas comerciales.

La Entidad coopera con administraciones estatales, autonómicas y locales del sector público a través de **convenios de financiación, programas para jóvenes y patrocinios**. Además, participa activamente en la implantación y difusión de la administración electrónica y tiene acuerdos con numerosos entes para la recaudación de impuestos, gestión de tributos, tramitación de matrículas universitarias y, en general, para facilitar y agilizar los trámites administrativos del ciudadano.

En el sector privado, miembros de colegios profesionales, asociaciones de empleados públicos y de grandes empresas, instituciones religiosas, comunidades de propietarios, etc. se benefician de ofertas adaptadas a sus necesidades.



OTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO

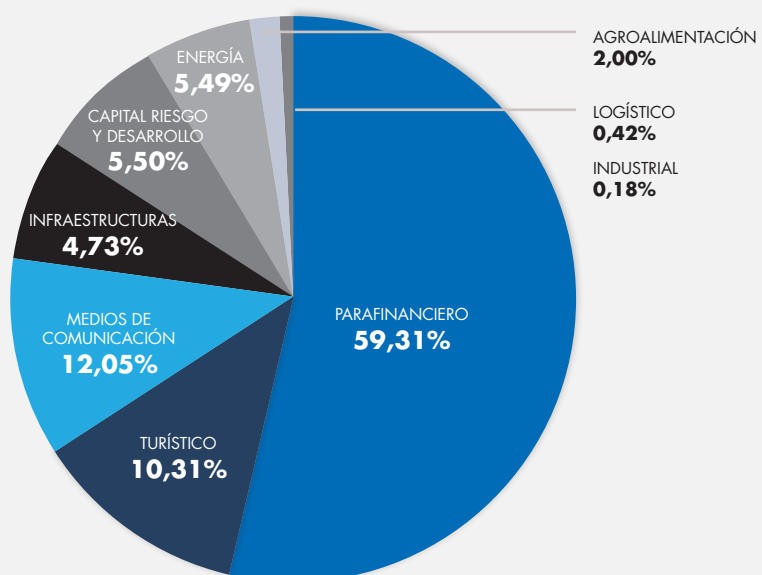
103-1, 103-2

La actividad del **área de Mercados Financieros del Grupo** se ha concentrado en asegurar la disponibilidad de recursos líquidos en balance, gestionar las carteras de renta fija y variable, planificar emisiones y recompras de títulos, así como realizar coberturas de depósitos estructurados y otros.

Ibercaja está vinculada al **sector empresarial** a través de su **participación en proyectos con potencial de crecimiento y rentabilidad**, guiados por criterios de responsabilidad legal, social y medioambiental, y que cuentan con un equipo cualificado y comprometido. La inversión al finalizar 2018 se distribuye en 69 sociedades, 10 menos que en 2017, con un valor neto de consolidación de 272 millones de euros.

Por sectores, el peso de las empresas vinculadas a actividades financieras y paraфинancieras, 59%, es el más relevante de la cartera. Los medios de comunicación están representados con el 12%, el sector turístico 10%, capital riesgo 6%, infraestructuras 5%, energía 5%, sector agroalimentario 2% y otros.

DISTRIBUCIÓN SECTORIAL DE LA CARTERA DE PARTICIPADAS EMPRESARIALES



Las sociedades participadas por Ibercaja **contribuyen a generar riqueza y a establecer población** en comarcas con problemas de despoblación y envejecimiento, de forma que al beneficio económico que puedan aportar a la Entidad se suma la rentabilidad social. Asimismo, **se intenta fomentar la inversión en proyectos sostenibles y con valor medioambiental** y en aquellas sociedades donde la **responsabilidad social corporativa** es relevante. Es de destacar la participación en el capital de compañías para el desarrollo de energías renovables, el incremento de la eficiencia energética o la implementación de medidas medioambientales.

Para el **periodo 2018-2020** se ha diseñado un **nuevo plan de desinversiones e inversiones** en el que, por una parte, se plantea la posibilidad de invertir en proyectos que cumplan con los criterios exigidos por la Entidad (rentabilidad y desarrollo) y, por otra parte, está previsto continuar ejecutando una política activa de desinversiones en participaciones empresariales no estratégicas, así como en aquellos proyectos consolidados que han alcanzado el suficiente grado de desarrollo y autonomía.

En 2018 se han formalizado 23 operaciones de desinversión, 11 de ellas totales y 12 parciales, por un valor neto contable de más de 35 millones de euros. Estas operaciones han generado un resultado positivo y han liberado consumo de recursos propios. Entre ellas destacan la venta de Ibercaja Viajes, cuyas oficinas y plantilla se han integrado en la estructura de Grupo Azul Marino Viajes, y las enajenaciones de las sociedades especialistas en logística y gestión documental, Dopar, Iberprofin y Enclama, adquiridas por Prosegur Cash. La inversión durante el ejercicio se ha dirigido a proyectos empresariales estratégicos o vinculados al negocio parafinanciero.

El **grupo inmobiliario** está compuesto por **dos compañías tenedoras de activos**: Cerro Murillo S.A. y Residencial Murillo S.A. En 2016 Ibercaja suscribió con el grupo Aktua un contrato de prestación de servicios por el que éste se encarga en exclusiva de la administración, gestión y comercialización de los activos inmobiliarios en balance. En 2018 se ha formalizado un **acuerdo de venta de una cartera de adjudicados**, con un valor contable bruto de 641 millones de euros, a una sociedad en la que el Banco ostenta una participación del 20%. Esta operación supone un paso significativo en la estrategia del Banco de sanear el balance y mejorar el perfil de rentabilidad mediante la reducción de activos problemáticos con el menor impacto posible en la cuenta de resultados.



GESTIÓN DE ACTIVOS Y SEGUROS: GRUPO FINANCIERO

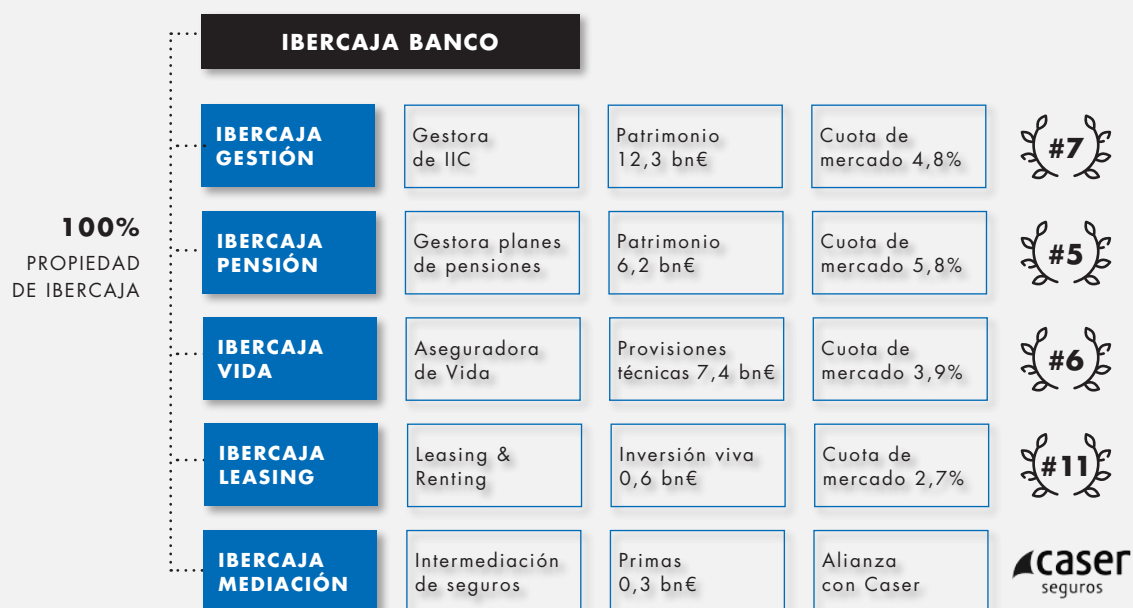
102-12, 103-2, G4-FS6

FUENTE DE DIVERSIFICACIÓN DEL NEGOCIO Y GENERACIÓN DE INGRESOS RECURRENTE. DOTA A LA RED DE OFICINAS DE UN ARMA COMERCIAL DE PRIMER ORDEN, DISEÑANDO Y GESTIONANDO PRODUCTOS FINANCIEROS MUY APRECIADOS POR LOS CLIENTES.

Creado en 1988 y 100% propiedad de Ibercaja, está formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, banca-seguros y leasing-renting, que **proporcionan el 37,5% de los ingresos recurrentes del Grupo**.

La capacidad innovadora del Grupo Financiero y una oferta especializada lo colocan en una **posición destacada entre las entidades financieras españolas**. Los activos bajo gestión y seguros totalizan 26.000 millones de euros, lo que sitúa a Ibercaja en la sexta posición del ranking de esta clase de negocios, con una cuota de mercado del 4,7%. Sus productos, dirigidos tanto a particulares como a empresas, se comercializan en la red de oficinas, complementando la oferta de servicios bancarios de la Entidad.

LAS COMPAÑÍAS MÁS RELEVANTES QUE CONFORMAN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN SON:



Ibercaja Gestión, SGIC, S.A. es la sociedad gestora de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) del Grupo.

GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA

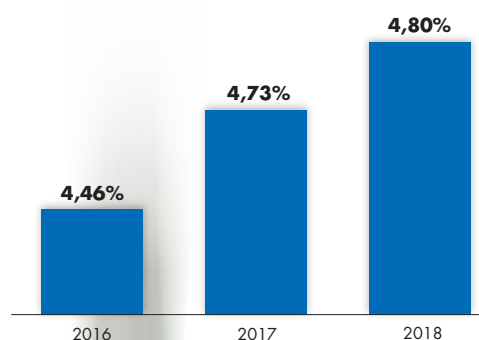
La evolución de la industria de fondos de inversión en España durante 2018 ha estado marcada por la inestabilidad y la caída de los mercados. El patrimonio gestionado, tras encadenar cinco años consecutivos de crecimiento, ha descendido el 2,01% como consecuencia de una rentabilidad negativa del 5%.

La gestora de fondos de inversión del Grupo Ibercaja administra un **patrimonio** de 12.325 millones, un 0,34% menos que un año antes. **La trayectoria del volumen gestionado, mejor en términos relativos que la del sector**, hace que la cuota de mercado en fondos gestionados y comercializados se incremente 7 puntos básicos hasta el 4,80%, manteniendo la **séptima posición en el ranking sectorial**.

Las **aportaciones netas**, 468 millones, son el 5,6% de las logradas por el sistema, de modo que Ibercaja Gestión es la **sexta entidad por suscripciones** en el año. Al mismo tiempo, la rentabilidad de sus fondos ha sido mejor comparativamente que la de la industria.

La gestora **cuenta con una de las gamas de fondos más amplias de España**, lo que permite ofrecer productos para cada perfil de inversor y en cualquier coyuntura de mercado. La anticipación a las necesidades de los clientes ha sido clave en un escenario difícil desde el punto de vista de la inversión y en el que se han producido importantes cambios en la relación entre inversores y entidades financieras, por la entrada en vigor de la normativa MiFID II que mejora la protección de los inversores minoristas.

EVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE MERCADO EN FONDOS DE INVERSIÓN



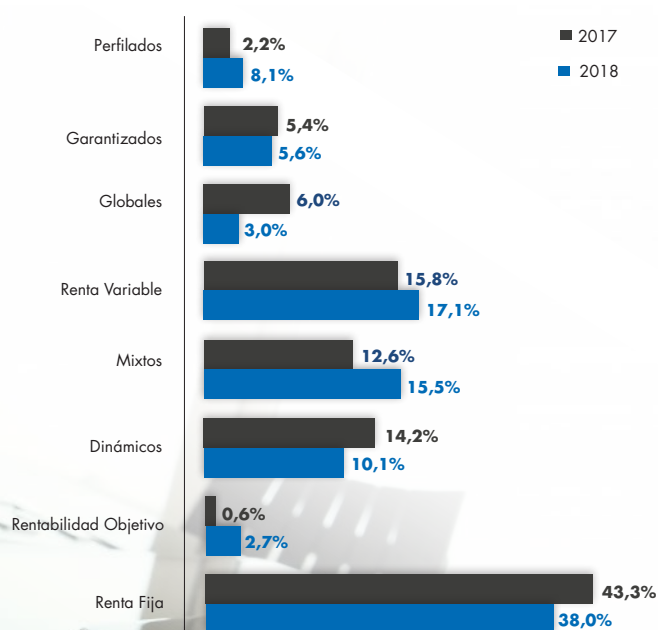
Uno de los objetivos del año para paliar los vaivenes de los mercados ha sido la diversificación de inversiones a través de **acuerdos de gestión de carteras** de fondos de inversión o de la gama de **fondos perfilados**. Esta nueva familia, compuesta por cuatro fondos de fondos con un perfil de riesgo creciente, medido por la exposición a la renta variable, tiene una vocación global en cuanto a zonas geográficas y activos, pudiendo invertir en fondos propios de Ibercaja o de terceras gestoras con un criterio de complementariedad.

Como alternativa de inversión para los clientes de perfil más conservador se han lanzado dos **fondos garantizados** de renta fija con vencimientos en 2026 y otro fondo cuya cartera está compuesta en su totalidad por deuda pública italiana y objetivo de rentabilidad no garantizado.

La volatilidad de los mercados y la aplicación de la MiFID II han contribuido a que **los fondos perfilados y mixtos aumenten su peso en la estructura** del patrimonio gestionado.

Ibercaja Gestión apuesta por la **inversión socialmente responsable (ISR)** con el fondo **Ibercaja Sostenible y Solidario**, FI, que responde al compromiso, reflejado en la Política de Responsabilidad Social Corporativa, de ofrecer a los clientes soluciones financieras que aúnen la rentabilidad con un perfil socialmente responsable y solidario. A la hora de seleccionar los activos en los que invierte el fondo se tiene en cuenta, además del análisis fundamental, el perfil social, medioambiental y de gobierno corporativo de las compañías. Adicionalmente, la gestora dona el 10% de la comisión de gestión a entidades cuyos fines sean la protección medioambiental, la mejora de calidad de vida, la integración de personas en riesgo de exclusión, el voluntariado, el fomento de la investigación para la formación laboral y empresarial, y el apoyo a la formación académica, profesional o de valores cooperativos.

ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO EN FONDOS DE INVERSIÓN



Las **11 Sociedades de Inversión de Capital Variable (SICAV)** gestionadas por Ibercaja totalizan un volumen ligeramente superior a 53 millones de euros. La actividad en este segmento se ha reforzado con una nueva SICAV domiciliada en Luxemburgo para los clientes de banca privada.

Ibercaja Gestión ha celebrado en Zaragoza, Madrid, Sevilla y Extremadura, **jornadas** con el fin de proporcionar al cliente un análisis de los principales factores que afectan al panorama económico y a los mercados financieros. Asimismo, en colaboración con gestoras de reconocido prestigio internacional, se han impartido conferencias dirigidas a clientes de Banca Privada.

La marca Ibercaja se ha hecho más visible a través de nuevos canales como la red social de finanzas "Finect". También se ha reforzado el apartado de fondos en la Web de Ibercaja con nuevos contenidos tanto de coyuntura de mercado como de productos.

Los fondos de la gestora han recibido **reconocimientos externos** que avalan su calidad. Ibercaja Gestión ha sido finalista en el apartado **"Mejor Gestora de Fondos de Inversión"** de los premios Expansión All-Funds Bank. También en 2018 se ha alzado como la gestora de fondos de inversión más valorada entre cuarenta entidades analizadas en la encuesta anual que realiza la firma de análisis Extel Europe y sus gestores fueron reconocidos entre los mejores profesionales de la gestión de renta variable.



Ibercaja Gestión, S.G.I.I.C.
Finalista Mejor Gestora

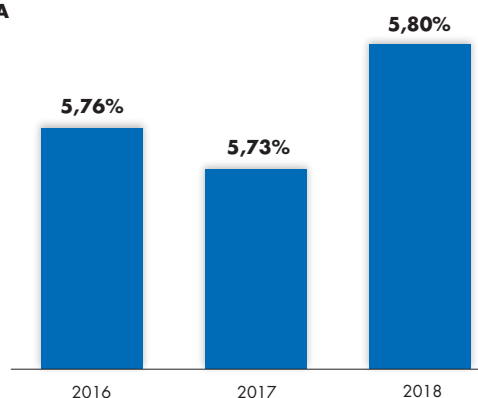


GESTIÓN DE PLANES DE PENSIONES

Ibercaja Pensión, EGFP, S.A. es la sociedad del Grupo que tiene por objeto la gestión de planes de pensiones en sus diferentes modalidades.

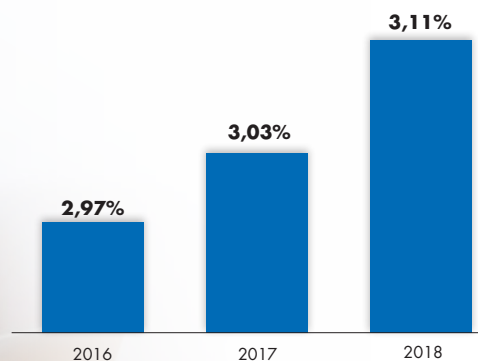
El **patrimonio gestionado** por Ibercaja Pensión, 6.205 millones, es 158 millones menor al de 2017. El descenso es consecuencia de la desfavorable evolución de los mercados financieros de renta fija y variable a lo largo de 2018. No obstante, la **mejor trayectoria en relación al sector** hace que la **cuota de mercado, 5,80%, sume 7 puntos básicos en el año** y la gestora mantenga la quinta posición en el ranking sectorial.

EVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE MERCADO EN PLANES DE PENSIONES



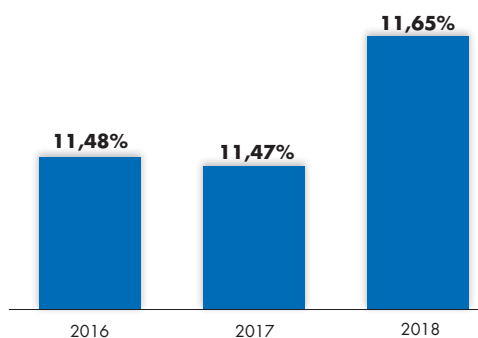
El ahorro gestionado en **planes individuales**, 2.248 millones, cede un 0,37%, porcentaje significativamente inferior al del sector. De esta forma, **la cuota de mercado, 3,11%, es 8 puntos básicos superior a la de diciembre de 2017**. La sociedad conserva la **octava posición en el ranking sectorial**. El número de partícipes, 190.197, supera en más de 6.500 a los del pasado año. Las aportaciones netas aumentan ligeramente, 0,5%, fruto de la actividad comercial de la red de oficinas y de la labor de asesoramiento a los clientes sobre la importancia de constituir planes que complementen las pensiones públicas. La operatoria de contratación de planes de pensiones individuales a través de la App de Ibercaja está disponible desde finales de 2018. Así, los clientes disponen de un nuevo canal para realizar sus aportaciones y consultas más habituales.

EVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE MERCADO EN PLANES DE PENSIONES INDIVIDUALES



El patrimonio administrado en **planes de empleo** asciende a 3.957 millones de euros. A pesar de la reducción, 3,65%, el mejor desempeño de la gestora en relación a sus competidores ha permitido que **la cuota de mercado, 11,65%, escale 18 puntos básicos** en los últimos doce meses y que la sociedad consolide el tercer puesto entre las gestoras españolas. Los 18 planes cuentan con 69.334 partícipes y beneficiarios pertenecientes a colectivos de empresas y Administraciones Públicas de toda España.

**EVOLUCIÓN DE LA CUOTA
DE MERCADO EN PLANES
DE PENSIONES DE EMPLEO**



Ibercaja Pensión ha obtenido por tercer año consecutivo el galardón a la **“Mejor Gestora de Planes de Pensiones”** de los **Premios Expansión All Funds**. El PIP Sostenible y Solidario resultó finalista como mejor fondo solidario en los citados premios y los fondos de Empleados del Grupo Endesa y de Empleados Públicos de Aragón fueron también finalistas, en sus respectivas categorías, en la última edición de los premios IPE-Investment and Pensions Europe Magazine.



La compañía ha organizado en Zaragoza un evento con el título “La futura Ley de Cambio Climático y su impacto en los inversores” en el marco de la semana de Inversión Socialmente Responsable de Spainsif.

Igualmente ha promovido en Madrid las **“IV Jornadas de Planes de Pensiones en España”** y la segunda edición de “Las pensiones de hoy, las pensiones del futuro”. Enfocadas a planes de empleo se han realizado en Madrid y Barcelona jornadas de trabajo en colaboración con UGT y CCOO.



La sociedad es **firmante de los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas** y es miembro de **Spainsif**, foro español de la Inversión Socialmente Responsable.

El **Plan Ibercaja de Pensiones Sostenible y Solidario**, para ahorradores comprometidos con la sostenibilidad, ha incrementado su patrimonio en un 15%. El 20% de la comisión de gestión la destina a proyectos sociales y medioambientales, entre los que destaca la conservación de la Amazonía en Madre de Dios (Perú). Asimismo, la gestora ha donado 15.000 euros para premiar dos proyectos sociales desarrollados por ONGs y seleccionados por la plantilla de empleados de Ibercaja Banco.



ACTIVIDAD ASEGURADORA DEL GRUPO

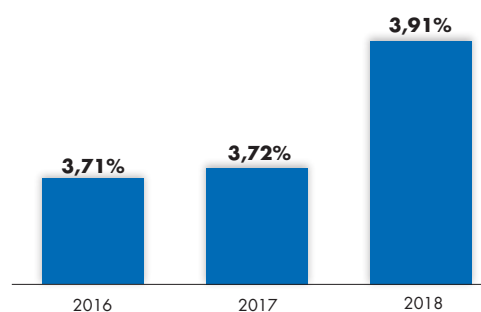
**Ibercaja Vida
Compañía
de Seguros y
Reaseguros
S.A.U.** centra su
actividad en la
instrumentación de
seguros de ahorro
inversión y de vida
riesgo.

El negocio asegurador del Grupo se desarrolla por empresas que operan en el ramo de vida y no vida, proporcionando productos y apoyo especializado a la red de oficinas de Ibercaja Banco.

Cuenta con una extensa gama de productos, que incluye seguros de ahorro sistemático, ahorro inversión, rentas vitalicias y temporales, planes individuales de ahorro sistemático (PIAS), seguros de ahorro individuales a largo plazo (SIALP), planes de previsión asegurados y otros. La actividad se completa con el aseguramiento de compromisos por pensiones procedentes de la externalización de diversas empresas.

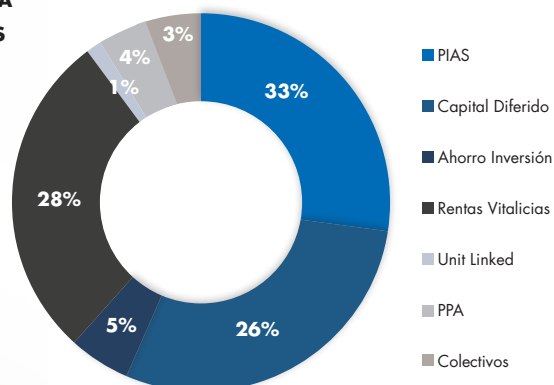
Las **provisiones técnicas**, 7.353 millones, **se han incrementado el 7,58%** y la cuota de mercado suma 19 puntos básicos en el año para situarse en el **3,91%**. La aseguradora ocupa el **sexto puesto en el ranking sectorial**.

EVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE MERCADO EN PROVISIONES TÉCNICAS SEGUROS DE VIDA



El **Plan Individual de Ahorro Sistemático** es el producto más relevante del catálogo, con un volumen gestionado de 2.300 millones de euros y crecimientos significativos, superiores al 10%, en los últimos años. Como complemento se ha lanzado en 2018 el producto **PIAS LINK** que, con cuatro cestas de inversión dirigidas a diferentes perfiles de riesgo, permite a los clientes invertir su capital en fondos de inversión y, al mismo tiempo, disfrutar de las ventajas fiscales de los PIAS.

PROVISIÓN MATEMÁTICA POR GAMA DE SEGUROS DE AHORRO

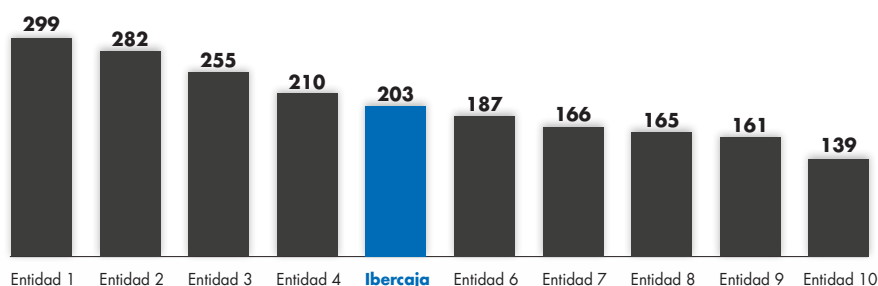


Cabe resaltar que la aseguradora gestiona más de 2.000 millones en **rentas temporales y vitalicias**, con un crecimiento en el año próximo al 10%, afianzándose estos productos como complemento de los ingresos por pensiones con una carga fiscal reducida. En 2018 se ha reforzado la oferta de rentas vitalicias para clientes que han obtenido una ganancia patrimonial y desean acogerse a la exención de su tributación mediante la reinversión en una renta vitalicia. Como consecuencia, el volumen gestionado ha crecido en el entorno del 188%. En seguros de vida individuales las primas emitidas, 70 millones, han sido un 4,4% superiores a las del año anterior.

La aseguradora está adherida a las guías de buenas prácticas impulsadas por Unespa, con el objetivo de mejorar la protección del asegurado y garantizar la contratación del producto más adecuado a sus necesidades.

La ratio de solvencia de Ibercaja Vida, 203% al cierre de 2017, supera holgadamente el límite legal fijado (100%) y es un factor incentivador de la confianza de los clientes.

RANKING RATIOS DE SOLVENCIA DE LAS 10 PRIMERAS ASEGURADORAS DEL RAMO DE VIDA (% , DICIEMBRE 2017)



Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.U., está dedicada a la intermediación de seguros generales. Comercializa seguros de riesgo y de ahorro jubilación para particulares y empresas que se distribuyen a través de la red de oficinas.

Las **primas de seguros de riesgo** han aumentado un 4,8% hasta alcanzar los **267 millones de euros**, distribuidos en seguros de vida riesgo, 76 millones, y no vida, 191 millones, con **avances** del 3,7% y 5,3%, respectivamente. Los ramos más destacados han sido protección de pagos (+80%), responsabilidad civil (+25,8%) y decesos (+17,2%). El número de pólizas se eleva a cerca de 1,1 millones.

El impulso de la actividad ha sido posible gracias al esfuerzo comercial de la red de oficinas, la alianza con Caser en el ramo de no vida, la especialización de los gestores, la efectividad de las campañas realizadas y el desarrollo del Proyecto Risk en colaboración con Ibercaja Vida para impulsar la comercialización de seguros de vida riesgo.

Entre las diversas campañas y promociones destacan las realizadas en torno al **seguro de responsabilidad civil de protección de datos**, la primera póliza de estas características que se comercializa en el sector, **protección del hogar** y el **seguro para establecimientos turísticos**.

SEGUROS IBERCAJA

**HAY UN LUGAR
AL QUE
TE QUEREMOS
ACOMPAÑAR,
SE LLAMA
TRANQUILIDAD.**

¿VAMOS JUNTOS?



LEASING Y RENTING

Ibercaja Leasing y Financiación S.A. está especializada en la financiación de actividades productivas a través de leasing y renting.

Facilita a la red de oficinas productos para que pymes y profesionales financien sus inversiones en activos fijos y dispongan de bienes en arrendamiento operativo.

En 2018 **la compañía ha vuelto a alcanzar máximos históricos en cuanto riesgo vivo, inversión nueva y operaciones formalizadas**. La **inversión viva**, 561 millones, se ha incrementado el 22,73% en términos interanuales, porcentaje que supera ampliamente al crecimiento medio del sector (6,48%). Sobresale la evolución del renting cuyo saldo vivo avanza el 73,38%. La cuota de mercado, 2,74%, suma 36 p.b. desde final de 2017.

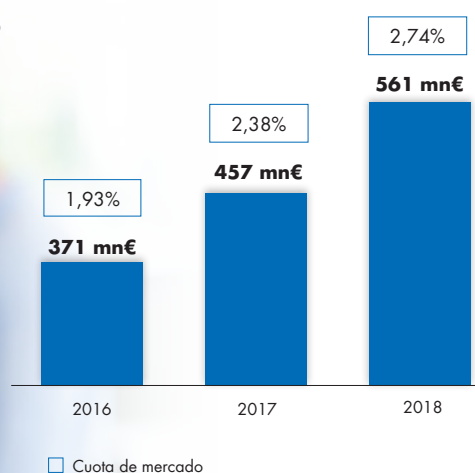
El **importe de las formalizaciones**, 289 millones, **es un 24,31% mayor que el logrado en el ejercicio anterior**, alcanzando una cuota sobre el sector del 3,67%. El incremento de las nuevas operaciones se desglosa en el 17,98% y 108,90% para leasing y renting respectivamente. Del volumen formalizado, el 31,2% se ha destinado a la financiación de vehículos industriales, el 32,9% a maquinaria, el 28,4% a vehículos no industriales, el 3,6% a inmuebles y el resto a equipos informáticos, mobiliario y otras instalaciones.

En abril se suscribió un **nuevo acuerdo con el Banco Europeo de Inversiones** por un total de 150 millones, de modo que desde 2015 se ha dispuesto bajo este convenio de 350 millones de euros para la financiación de activos productivos nuevos y renovación de instalaciones en microempresas, pymes y midcaps.

La ratio de morosidad, 2,51%, es reducida y sensiblemente inferior a la del conjunto de establecimientos financieros de crédito (5,25%). A su vez, la tasa de cobertura representa el 78% de los saldos dudosos.

La flota viva de vehículos en arrendamiento operativo, **renting**, es de 2.651 unidades, de los que más del 60% están considerados como ecológicos por sus bajas emisiones de CO2.

EVOLUCIÓN DEL RIESGO VIVO Y CUOTA DE MERCADO



OMNISCANALIDAD

102-4, 102-6, 103-2, G4-FS14

IBERCAJA INCORPORA A SU NEGOCIO LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS MÁS AVANZADAS, ACOMPAÑANDO AL CLIENTE EN EL RÁPIDO PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE LA SOCIEDAD.

LA ENTIDAD AFRONTA UN AMBICIOSO PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL CON EL OBJETIVO DE INCORPORAR A SU NEGOCIO LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS MÁS AVANZADAS.

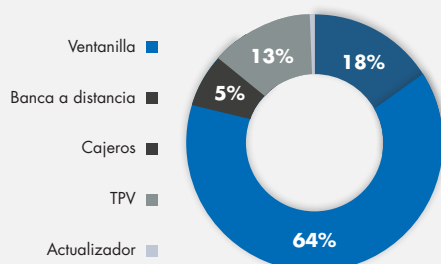
Apuesta decididamente por la innovación para mejorar su relación con el cliente y atender ágilmente sus demandas en cualquier lugar y momento. Los canales tradicionales se integran con los más novedosos potenciando las fortalezas que distinguen a Ibercaja, calidad de servicio y capacidad de asesoramiento, al mismo tiempo que se aprovechan al máximo las oportunidades y medios de la economía digital.

La banca a distancia concentra el 64% del número de operaciones, los TPV el 13%, los cajeros el 5%, mientras que las transacciones realizadas en ventanilla se han reducido al 18%, casi 5 puntos porcentuales menos que en 2017.

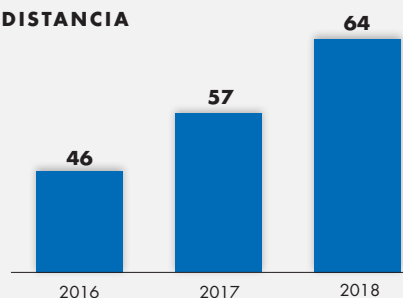
El **Proyecto de Transformación Digital** es uno de los hitos transformadores del Plan Estratégico 2018-2020, tal como lo fue en el anterior. Busca tener éxito en un mercado altamente competitivo, anticipándose a las demandas de la sociedad y dando un servicio alineado con las capacidades digitales de cada cliente.

El esfuerzo realizado ha sido reconocido en distintos ámbitos. La banca móvil de Ibercaja ha sido seleccionada como una de las tres mejores aplicaciones móviles en la primera edición de los premios The Awards en la categoría Economía, Finanzas y Negocios y las aplicaciones móviles de la Entidad (Banca Móvil Ibercaja e Ibercaja Pay) se sitúan en los primeros puestos de los markets de APPs.

DISTR. OPERACIONES POR CANAL (%) -AÑO 2018-



EVOLUCIÓN DEL % DE OPERACIONES EN BANCA A DISTANCIA



RED DE OFICINAS

LA OFICINA ES EL INSTRUMENTO BÁSICO DE RELACIÓN CON EL CLIENTE, DA RESPUESTA A SUS NECESIDADES PROPORCIONÁNDOLE UN SERVICIO PRÓXIMO, PERSONALIZADO Y DE CALIDAD.

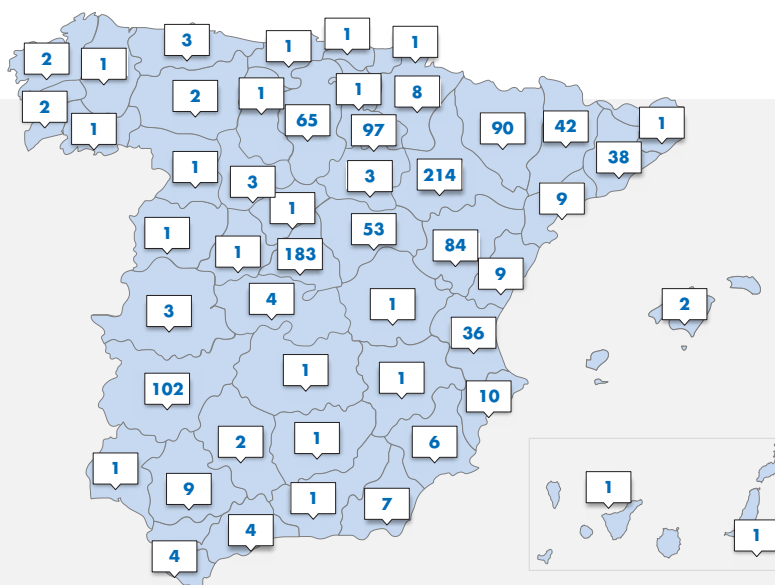
La red de Ibercaja es amplia, de alta capilaridad, y se refuerza con canales alternativos. La atención tradicional se adapta constantemente a las exigencias del mercado, que dan lugar a segmentación de oficinas, cambios materiales, tecnológicos y de gestión para optimizar y agilizar la relación con los clientes.

En la estructura de la red **conviven, junto a las oficinas de banca universal, las de atención personalizada, centros específicos de empresas, Oficinas + y Agro**, todas ellas apoyadas por gestores especializados. Adicionalmente, existen 17 espacios o despachos de banca privada.

El número de sucursales asciende a **1.115 distribuidas en todo el territorio nacional**. La supresión de 32 oficinas en los doce últimos meses se ha llevado a cabo compatibilizando criterios de racionalidad con el compromiso de garantizar en todo momento la continuidad del negocio, preservar la cercanía con el cliente y mantener el servicio en núcleos de escasa población. En este sentido, hay que resaltar que 337 oficinas, localizadas en zonas rurales, están atendidas por un solo empleado.

La distribución por Comunidades Autónomas es: 388 puntos de venta en Aragón, 183 en la Comunidad de Madrid, 105 en Extremadura, 97 en La Rioja, 81 en Castilla y León, 90 en Cataluña, 60 en Castilla-La Mancha, 54 en la Comunidad Valenciana, 29 en Andalucía y 28 en otras Comunidades Autónomas.

DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS A CIERRE DE 2018



Los **6 Centros de Negocio de Empresas** están ubicados en Madrid, Zaragoza, Barcelona, Valencia y Alcobendas. Se prevén para 2019 aperturas en Alicante, Sabadell y Granollers. Estos centros cuentan con equipos multidisciplinares y se orientan a mejorar el posicionamiento de Ibercaja en el entorno empresarial a través de la especialización y la agilidad en satisfacer las necesidades financieras de las empresas.

Las **31 oficinas denominadas Modelo de Atención Personalizada** se caracterizan por tener dos espacios diferenciados y complementarios. Uno de ellos, de atención rápida, destinado a la realización de operaciones básicas y otro dedicado al servicio de asesoramiento integral.

Los Planes Territoriales+, promovidos para incrementar el volumen de actividad en territorios clave para la expansión del Banco, incorporan las oficinas denominadas **Ibercaja+** en mercados con gran potencial de negocio en los segmentos de banca de empresas, personal y privada. Bajo ese modelo se han creado o transformado **14 sucursales** cuya labor es reforzar la especialización, el posicionamiento de imagen de marca, lograr sinergias entre gestores y, especialmente, ser útiles a los clientes de mayor valor.

El sector agroalimentario es uno de los más relevantes en la actividad de Ibercaja, como resultado de su implantación en localidades eminentemente agrícolas, especialmente dentro de su zona tradicional. El mundo agroalimentario aporta un elevado número de clientes: personas físicas, cooperativas, sociedades agrarias de transformación e industrias. El Plan Agro 2018-2020, desarrollado en el marco de las iniciativas del Programa Cliente, es uno de los pilares del Plan Estratégico. Sigue la estela del plan anterior al amparo del que se creó la marca "Ibercaja Agro", con gran peso en el mercado.

El número de **oficinas Agro** se ha incrementado hasta **287** (234 en 2017). Son puntos de encuentro entre los clientes del sector agroalimentario y los gestores especializados de Ibercaja, con formación específica en materias tales como: ayudas PAC, seguros agrarios, financiación de inversiones, etc.

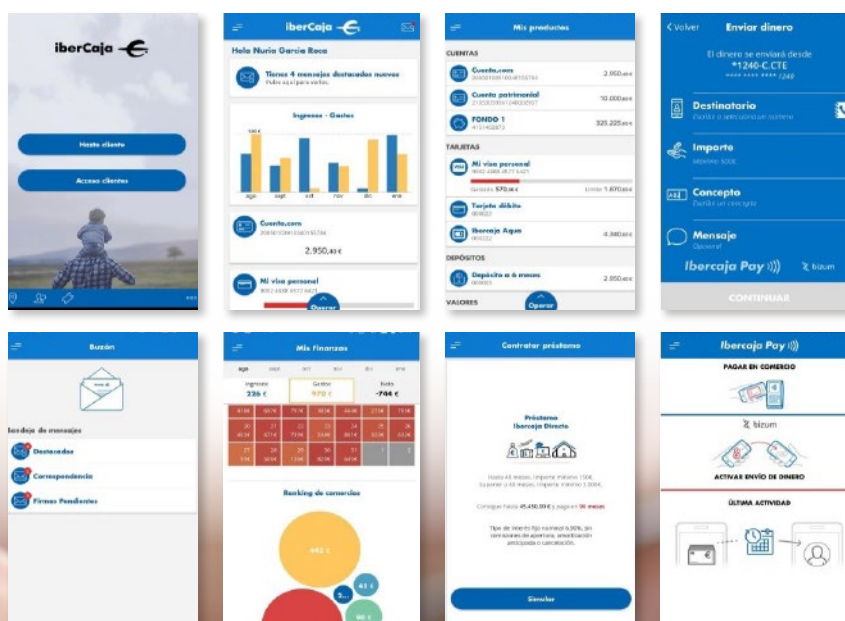


BANCA DIGITAL

Ofrece al cliente canales a distancia para realizar sus operaciones en el entorno no presencial que le resulte más práctico y sencillo, ya sea en Internet, vía Ibercaja Directo, o mediante telefonía fija o móvil. El **número de clientes de banca digital** que han utilizado alguno de los diferentes canales en el último mes alcanza los **677.000**.

La **App Ibercaja** para banca móvil ha evolucionado, consolidándose como unas de las más apreciadas del sector. Los usuarios reconocen la bondad de la experiencia de uso de la App en sus valoraciones en los markets de iOS y Android. El **número de clientes** que han usado esta aplicación en el último mes es de **312.000**, de los cuales el 80% lo ha hecho una vez por semana. En 2018 se ha avanzado en la incorporación de nuevas funcionalidades relacionadas con planes de pensiones, fondos de inversión o medios de pago. Entre las novedades destaca, de manera especial, el **"Sistema Onboarding"**, gracias al cual un cliente nuevo puede realizar, en apenas diez minutos, todo el proceso de alta en Ibercaja, contratando la cuenta y tarjeta Vamos, desde su casa y solo con su teléfono móvil.

Ibercaja Pay, que integra la operatoria de Bizum y el pago móvil en comercios, ha superado los **26.000 usuarios mensuales**, con un crecimiento próximo al 90% en el último año.



La Web pública de Ibercaja Banco (www.ibercaja.es) difunde el catálogo de productos y servicios, sirviendo de apoyo a comunicaciones comerciales hechas por diversos canales que precisan de mayor espacio para su exposición. Adicionalmente, proporciona al visitante un lugar de interrelación desde el que puede ampliar la información mediante tablas comparativas, simuladores, calculadoras, así como suscribirse a avisos y boletines. Como novedad, se han transformado los espacios de las diferentes familias de productos evolucionando hacia un diseño más acorde con las tendencias actuales y poniendo el foco en facilitar a los usuarios todo tipo de información y entornos de simulación de los diferentes productos.

Fundación Ibercaja ha puesto en marcha el **portal agroinforma.ibercaja.es**. Se trata de un **servicio de información y documentación digital dirigido al sector agroalimentario** para facilitar la toma de decisiones técnicas y de gestión que permita a las empresas mejorar su competitividad.



Ibercaja Explora es una nueva experiencia piloto en el ámbito de la innovación y digitalización. Se trata de un espacio singular, situado en el centro de Zaragoza, en el que **se dan a conocer y ponen en valor los activos digitales de la Entidad con un enfoque didáctico**. Las sesiones formativas que se imparten están destinadas a mostrar a los usuarios todo el potencial y funcionalidades operativas que ofrece cada canal de la Entidad: cajeros, banca on line, App Ibercaja e Ibercaja Pay. Las sesiones se desarrollan de manera interactiva y eminentemente práctica, partiendo de supuestos que simulan casos reales. Se ofertan en tres niveles: básico (conocimiento del uso de los cajeros y la banca digital), móvil (uso de smartphones) y negocio (sesiones para empresas y profesionales).

Como parte de la iniciativa “Nuevas Formas de Trabajo” se ha dotado a directores y gerentes de banca de empresas y privada **de soluciones de movilidad** que permiten al empleado realizar gestiones o acceder a la información necesaria desde cualquier lugar. Está previsto que, a lo largo de 2019, esta herramienta se siga distribuyendo a otros perfiles comerciales. Asimismo, la **nueva solución digital para empresas**, en marcha como experiencia piloto, se extenderá a todos los clientes de este segmento de negocio dentro del próximo ejercicio.

AUTOSERVICIO Y MEDIOS DE PAGO

La **red de cajeros** permite realizar las operaciones más habituales y de menor valor añadido, liberando de carga de trabajo a la red de oficinas, que puede dedicar sus recursos a la acción comercial y de asesoramiento. El número de cajeros, **1.476**, representa una cuota de mercado en este negocio del 2,86% a nivel nacional.

Las **tarjetas vivas en circulación**, más de 1,5 millones, han generado 103 millones de operaciones, con un volumen de facturación de 4.039 millones, un 12% más que en 2017. La participación en el mercado por volumen de facturación es del 2,67%.

Los **terminales de punto de venta (TPV)** instalados en comercios de todo el país ascienden a **63.236 unidades** (cuota de mercado del 3,41%), el 10% más que al finalizar el ejercicio anterior. Al avance del número de terminales se ha unido el incremento del número de operaciones (+13%) y volumen facturado (+10%).

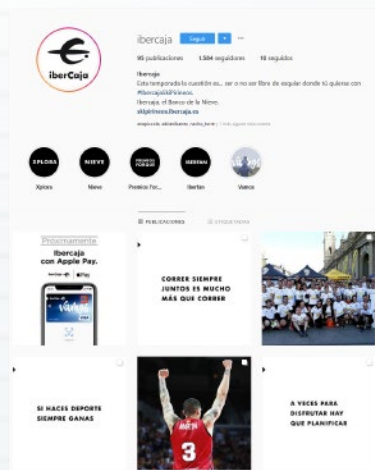
La Entidad ha firmado una **alianza estratégica con Visa** a fin de mejorar el posicionamiento en el mercado de emisión de tarjetas y aumentar el volumen de negocio obtenido a través de ellas, tras la implantación de la Segunda Directiva de Servicios de Pago (PSD2).



REDES SOCIALES

103-2

Ibercaja está **presente en las principales redes sociales**, como medio de comunicación y relación con los grupos de interés más relevantes. Durante 2018 se ha diseñado una estrategia de contenidos, con el objetivo de evolucionar, desde un modelo de marketing centrado en campañas comerciales, a un modelo basado en **difundir contenidos de valor para conectar con los destinatarios** en el momento y lugar adecuados.



Como parte de esta estrategia se ha abierto un perfil en **Instagram** que permite relacionarse con el público más joven.



MODELO DE GESTIÓN ORIENTADO A LA EXCELENCIA

103-3

IBERCAJA TRABAJA PERMANENTEMENTE EN
MEJORAR LA EXPERIENCIA DE CLIENTE A TRAVÉS
DE LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO.



EL BANCO CUENTA CON UN **MODELO DE GESTIÓN PROPIO QUE PROMUEVE LA EXCELENCIA EN TODOS LOS PROCESOS DE SU ACTIVIDAD, ASPIRANDO A OFRECER AL CLIENTE UN SERVICIO PERSONALIZADO, ADAPTADO A SUS NECESIDADES E INNOVADOR.**

Como referente ha adoptado el modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM), que valora, además de la implantación de nuevos sistemas, métodos y prácticas de gestión, la mejora continua de los ya existentes.

La Entidad ha renovado por quinta vez consecutiva el Sello a la Excelencia Europea 500+ que concede la EFQM y que consiguió por primera vez en 2007. En esta ocasión ha incrementado la puntuación respecto a la anterior evaluación de 2015, situándola en el tramo de 550 a 600 puntos. El compromiso de los equipos con la mejora continua, su orientación a resultados y, en especial, al cliente a través de una experiencia y servicios diferenciales de valor han hecho posible este hito. Los evaluadores han destacado los resultados del Plan Estratégico 2015-2017, el proceso de transformación digital, las alianzas que mantiene la Entidad con socios estratégicos de primer nivel, así como el servicio de asesoramiento en banca personal.

Ibercaja cuenta además con la marca de garantía **“Madrid Excelente”**, que otorga la Comunidad de Madrid, que reconoce a las empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la responsabilidad social y la satisfacción, tanto de sus clientes como de sus empleados. Asimismo, posee el “Sello de Oro Aragón Empresa”, que impulsa el Instituto Aragonés de Fomento (IAF) y que es el máximo reconocimiento a la excelencia empresarial en la Comunidad de Aragón.

Por sexto año consecutivo se ha renovado la Certificación del Servicio de Asesoramiento a clientes de Banca Personal, basada en la Norma ISO 22222:2010 “Asesoramiento en gestión del patrimonio personal. Requisitos para los gestores de patrimonios personales”, que especifica los requisitos relativos al comportamiento ético, la competencia y la experiencia exigibles al asesor en gestión patrimonial. Se destaca el esfuerzo demostrado en la gestión de los clientes de Banca Personal según el proceso establecido y la capacidad de adaptación a los últimos cambios regulatorios y requisitos formativos.

ESTOS RECONOCIMIENTOS AVALAN EL COMPROMISO DE IBERCAJA CON LA MEJORA CONTINUA, LA ORIENTACIÓN A RESULTADOS Y, MUY ESPECIALMENTE, AL CLIENTE, A TRAVÉS DE UNA **EXPERIENCIA Y SERVICIO DIFERENCIALES Y DE VALOR.**

DESDE 2007



DESDE 2010



1ª ENTIDAD DESDE 2012



DESDE 2015



EXPERIENCIA DE CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO

COMO SEÑALA EL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020 LA PROPUESTA DE VALOR AL CLIENTE ES EL EJE BÁSICO DE DIFERENCIACIÓN DE LA ENTIDAD.

El cliente está evolucionando a un ritmo continuo, por lo que se debe profundizar en el conocimiento de sus expectativas y de su experiencia en relación al Banco. Para ello se han seguido diferentes líneas de trabajo con el propósito de anticiparse a las necesidades cambiantes de nuestros clientes y evolucionar en nuestra forma de trabajar.

Los **estudios de satisfacción**, mediante encuestas a particulares y empresas, permiten conocer su percepción de la Entidad, evaluar los servicios que ofrece e identificar aquellos aspectos susceptibles de mejora. Los datos de satisfacción, recomendación y fidelidad obtenidos en 2018 reflejan un alto grado de valoración.

Además de las encuestas, para medir la calidad se utiliza la **técnica de "observación experta"**, una auditoría de calidad que observa y evalúa la acogida a clientes potenciales, la idoneidad de la oferta, el nivel de información ante una necesidad específica y otros indicadores como: amabilidad, cercanía, tiempo de espera y discreción. Los resultados de estos estudios que se dan a conocer a continuación, aunque son elevados, permitirán implementar actuaciones de mejora.

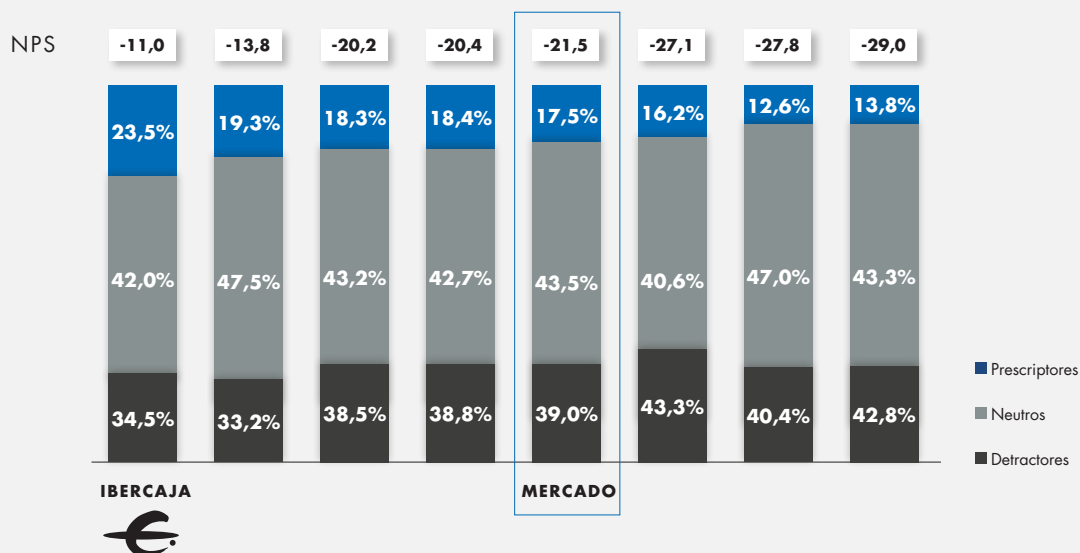
DATOS DE CALIDAD SUBJETIVA Y OBJETIVA PERCIBIDA

	2018
SATISFACCIÓN DE CLIENTES BANCA PERSONAL	
Satisfacción con la oficina (sobre 10)	8,46
Satisfacción asesoramiento de ahorro (sobre 10)	8,30
NPS	25,0%
SATISFACCIÓN DE CLIENTES PARTICULARES	
Satisfacción con la oficina (sobre 10)	8,61
Satisfacción último asesoramiento (sobre 10)	8,85
NPS	19,2%
SATISFACCIÓN DE CLIENTES EMPRESAS	
Satisfacción con la figura gestora (sobre 10)	9,37

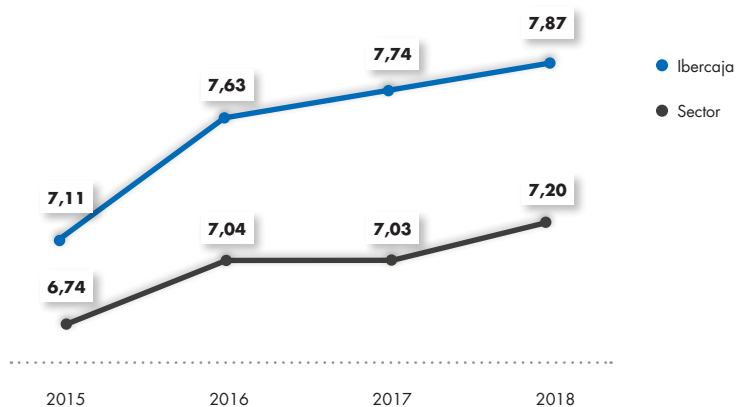
NPS = NET PROMOTER SCORE = % PROMOTORES - % DETRACTORES

Índice que mide la propensión a la recomendación de una empresa por parte de sus clientes. Para determinarlo se pide a los clientes calificar en una escala de 0 a 10, donde 0 es "Muy improbable" y 10 es "Definitivamente lo recomendaría". Según los resultados, los clientes se califican en promotores, pasivos y detractores: Los que responden asignando 9 o 10 puntos: promotores. Los que asignan 7 u 8 puntos: pasivos. Los que otorgan 6 puntos o menos: detractores.

SEGÚN EL ESTUDIO SECTORIAL REALIZADO POR INMARK, SOBRE EL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE LOS PARTICULARES EN ESPAÑA, **IBERCAJA OCUPA POR TERCER AÑO CONSECUTIVO EL PRIMER LUGAR EN RECOMENDACIÓN (NPS) ENTRE LAS ENTIDADES COMPARABLES NACIONALES.**



EL ESTUDIO EQUOS DE STIGA VALORA A IBERCAJA COMO LA TERCERA ENTIDAD POR ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN DE ÁMBITO NACIONAL.





AVANCES TECNOLÓGICOS

102-2

LA INNOVACIÓN Y LA INCORPORACIÓN DE LOS ÚLTIMOS AVANCES TECNOLÓGICOS SON ASPECTOS CLAVE PARA SATISFACER LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.

IBERCAJA, CONSCIENTE DE LA NECESIDAD DE HACER FRENTE A LOS NUEVOS RETOS, HA DISEÑADO, DENTRO DE SU PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020, UN AMBICIOSO PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

La innovación tecnológica juega un papel fundamental en el ámbito bancario en un momento de cambios muy relevantes para el sector: transformación de los hábitos del cliente, necesidad de mejorar la eficiencia de los procesos operativos para ganar competitividad, aparición de nuevos actores, fintech, que se abren hueco en el campo de la distribución de productos financieros, y regulación normativa en continuo cambio.

Su **objetivo** es **satisfacer las necesidades y expectativas que demanda el cliente**, promover ventajas competitivas, potenciando la omnicanalidad como complemento de la atención personal de los gestores, y asegurar la máxima agilidad y eficiencia de los procesos operativos tanto de la red de oficinas como de servicios centrales.

ENTRE LAS ACTUACIONES DESARROLLADAS EN ESTE ÁMBITO, ALGUNAS FINALIZADAS Y OTRAS EN CURSO DE EJECUCIÓN, SE ENCUENTRAN:

- ▶ La **digitalización de procesos** destinados al cliente final como la firma digital, el buzón de cliente y otros que simplifican los trámites, evitan desplazamientos, eliminan el trabajo de archivo y consiguen importantes ahorros de costes.
- ▶ El Grupo **se ha adaptado a la nueva LOPD** mediante un proyecto del que forman parte la creación de la oficina de privacidad y el nombramiento de un Delegado de Protección de Datos con competencia en el Banco, las sociedades del Grupo Financiero y la filial tecnológica IBD. A la vez, ha elaborado un protocolo de tratamiento de datos personales y se han revisado los activos tecnológicos que manejan esa información.
- ▶ El área de riesgo de crédito dispone desde 2018 de un **nuevo sistema de alertas** de riesgo enfocado para la detección temprana del deterioro de la calidad del riesgo, en línea con los enfoques de gestión de riesgo vivo presentes tras la implantación de la IFRS 9. El sistema de alertas continuará desarrollándose en 2019, a fin de abarcar con más detalle el diagnóstico de empresas y autónomos.
- ▶ La gestión del riesgo irregular se ha incorporado a **una nueva plataforma que mejora los procesos de gestión de cliente, grupo y operación**, dotándolos de una mayor eficacia en el recobro y en la construcción de soluciones de viabilidad.
- ▶ Los flujos comerciales de asesoramiento y venta han recibido un nuevo impulso que concluirá en 2019 con la implantación definitiva de una **nueva plataforma comercial** destinada a optimizar la calidad, el ritmo y la eficiencia de los contactos con el cliente, generando propuestas más atractivas y adecuadas a su perfil.
- ▶ En 2018 se ha lanzado un proyecto estratégico para el desarrollo e implantación de un **Marco de Gobierno del Dato**. El objetivo de dicho marco es impulsar la mejora continua en la normalización, trazabilidad, calidad y disponibilidad de los datos con el fin de maximizar el valor del dato como motor de generación de negocio. Dicho Marco de Gobierno tendrá un desarrollo progresivo, priorizando aquellos ámbitos informacionales más estratégicos para la Entidad. El despliegue se está haciendo sobre nuevas herramientas de mercado adquiridas, así como desarrollando un nuevo entorno de gestión de la calidad de los datos, que incluye un nuevo cuadro de mando de seguimiento del nivel de calidad de la información.
- ▶ Dentro del proyecto de **homologación de los modelos internos de riesgo de crédito al marco IRB** se ha avanzado en los hitos programados, permitiendo la fijación de tarifas con un enfoque ajustado al riesgo y la puesta a disposición de oficinas y centros decisores de medidas de calidad de riesgo y precio coherentes con costes de capital y provisiones.
- ▶ En el ámbito de la transformación se han incorporado a la App nuevas funcionalidades relacionadas con planes de pensiones, fondos de inversión o medios de pago. Entre las novedades destaca el **"Sistema Onboarding"** gracias al cual un cliente nuevo puede realizar en apenas diez minutos todo el proceso de alta en Ibercaja.
- ▶ **Ibercaja Explora** es una experiencia piloto en el ámbito de la innovación y digitalización. Se trata de un espacio singular, situado en el centro de Zaragoza, en el que se dan a conocer y ponen en valor los activos digitales de la Entidad con un enfoque didáctico.

► MARCA Y REPUTACIÓN CORPORATIVAS

LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES Y DE LA SOCIEDAD SON ASPECTOS CLAVE PARA IMPULSAR LA ACTIVIDAD Y LOS RESULTADOS DEL NEGOCIO. LOS ACTIVOS NO FINANCIEROS: REPUTACIÓN, MARCA, COMUNICACIÓN... SE HAN CONVERTIDO EN OPORTUNIDADES DE CREACIÓN DE VALOR EMPRESARIAL.



IBERCAJA, CONSCIENTE DE ELLO, DIRIGE SU ESTRATEGIA A CONSEGUIR UNA DIFERENCIACIÓN BASADA EN LA **GESTIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE.**

Durante 2018 se ha trabajado en **fortalecer la reputación corporativa como palanca de diferenciación** que aporta valor al negocio, refuerza la confianza y genera percepciones positivas que se convierten en actitudes y comportamientos de apoyo a la Entidad.

Para ello, se han llevado a cabo **mediciones periódicas** que muestran la percepción que tienen sobre la organización clientes, empleados y sociedad, y permiten identificar los aspectos mejor y peor valorados para, a partir de ahí, implementar planes de mejora.

DIAGNOSTICO

CONOCER
DÓNDE
ESTAMOS



PLAN DE ACCIÓN



META

DÓNDE
QUEREMOS
LLEGAR



MARCA CORPORATIVA

LA MARCA ES LA IDENTIFICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL BANCO.

Constituye uno de los activos intangibles más valiosos de Ibercaja, ya que representa su identidad, valores y propósito corporativo haciéndolos visibles a clientes y sociedad.

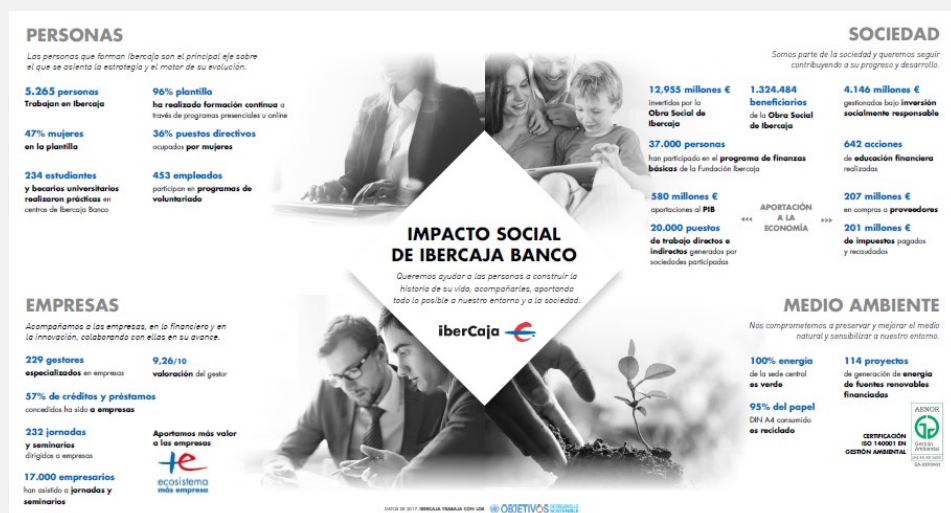
En 2018 se ha enunciado el **propósito corporativo** “Ayudamos a las personas a construir la historia de su vida”, alineado con **“El Banco del vamos”**, con el objetivo de conectar mejor con los grupos de interés. El concepto responde al ADN de marca, resultado de los más de 145 años de historia de la Entidad, y facilita el conocimiento y la transmisión del propósito de Ibercaja.

El nuevo estilo de comunicación comercial y de imagen gráfica ayuda a la percepción de un **banco cercano, transparente, honesto en la información, proactivo, comprometido y dinámico**, que va a estar al lado de las personas en los momentos más importantes de sus vidas. Para hacer llegar el nuevo posicionamiento a los grupos de interés se ha realizado una campaña a través de diferentes medios de comunicación.

REPUTACIÓN CORPORATIVA

Durante el año se ha trabajado en el desarrollo e implantación de los **planes de acción de mejora de la reputación** elaborados en años anteriores. Al mismo tiempo, se ha seguido midiendo el Impacto Social de Ibercaja, recogiendo los resultados en un documento que resume la principal aportación de la Entidad a las personas, sociedad, empresas y medio ambiente.

El **Cuadro de Mando de Reputación**, realizado en 2018, está orientado a la mejora continua y en él se aglutinan los principales indicadores para la gestión de intangibles, que permiten realizar un seguimiento de la reputación y la marca e identificar posibles riesgos reputacionales.



TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN

103-1, 103-2

TRANSPARENCIA, VERACIDAD, DILIGENCIA Y NEUTRALIDAD SON CRITERIOS CLAVES PRESENTES EN LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN QUE LA ENTIDAD GENERA.

IBERCAJA CUENTA CON UN **MODELO DE COMUNICACIÓN** EN EL QUE SE SISTEMATIZAN LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN.



TRANSPARENCIA

En todo aquello que sea de interés público y no comprometa la necesaria confidencialidad de la actividad.



VERACIDAD

De forma que se responda a las demandas de información de los grupos de interés con precisión.

EN ÉL SE ESTABLECEN LOS **CUATRO**
CRITERIOS QUE DEBEN ESTAR PRESENTES
EN SUS COMUNICACIONES:



NEUTRALIDAD

Todos los grupos de interés tienen derecho a la información que genera Ibercaja en igualdad de condiciones.



DILIGENCIA

Para facilitar la información a tiempo y que los receptores puedan hacer uso de ella con el máximo provecho.

A CONTINUACIÓN SE DETALLAN LAS TRES VERTIENTES DE LA COMUNICACIÓN Y SUS PRINCIPALES ACTUACIONES EN EL AÑO:

COMUNICACIÓN INTERNA

Dirigida a **transmitir la estrategia del Banco y promover la participación de la plantilla**, fomentando el sentimiento de pertenencia a la organización. Se realiza a través de diferentes vías: publicaciones diarias, magazine cuatrimestral, portal del empleado, planes de proximidad directiva...

EN 2018 DESTACAN:

- » **Presentación en Zaragoza del Plan Estratégico 2018-2020, Plan+ 2020**, por parte del Consejero Delegado ante 1.500 empleados de la Entidad, responsables en la red de oficinas y direcciones de área. En este evento se hizo balance del ciclo estratégico anterior y se desgranaron las líneas maestras del actual.
- » Se han realizado **13 videos presentando los principales proyectos e hitos del actual Plan Estratégico**. El Consejero Delegado ha intervenido en dos de ellos de carácter institucional y relevancia estratégica, mientras que los directores de área y sus equipos han protagonizado los destinados a compartir con los empleados los objetivos del Plan+ 2020 y los avances en la transformación digital.
- » Los directores de las cinco territoriales junto a directivos de área han presentado el **Modelo de Liderazgo Inspirador** a los directores de oficina y a otras figuras gestoras con responsabilidad sobre personas.
- » Los directivos territoriales y de área han celebrado 19 encuentros con empleados de sus respectivos territorios o de unidades centrales.



COMUNICACIÓN EXTERNA

- ▶ Ibercaja mantiene una **relación fluida con los medios de comunicación** locales y nacionales para dar respuesta a sus peticiones de información y poner en conocimiento hechos relevantes del Grupo.

ENTRE LAS PRINCIPALES ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA DESTACAN:

- » **Presentación Institucional** de los datos más relevantes del Banco, así como de las principales líneas del Plan Estratégico 2018-2020.
- » **Convocatoria de ruedas de prensa** y traslado de información a los medios de comunicación sobre los logros y actuaciones de la Entidad que se han considerado relevantes para los distintos grupos de interés del Banco.
- » **Colaboración de profesionales expertos de distintas áreas del Banco con los medios de comunicación** mediante artículos de opinión, entrevistas y respuestas a consultas sobre temas y cuestiones del ámbito económico y financiero.
- » **Impulso de la presencia en redes sociales** difundiendo noticias relacionadas con el Banco, participación en eventos, patrocinios, colaboraciones, etc.

PLAN DE PRESENCIA INSTITUCIONAL

- ▶ Este plan tiene como **objetivo el posicionamiento de la marca Ibercaja como referente dentro del sistema bancario** español, fomentando la participación en los principales foros y encuentros económicos y sectoriales, así como el incremento de las intervenciones del equipo ejecutivo.

Como refuerzo al lanzamiento de los planes territoriales se han realizado más de un centenar de actuaciones dirigidas a potenciar la presencia institucional del Banco en estos territorios.



'EL BANCO DEL VAMOS', NUEVO LEMA DE IDENTIDAD.

► En octubre, Ibercaja presentó un nuevo lema, **“El Banco del vamos”**, que acompaña a la marca en todas sus comunicaciones y responde a la transformación que la Entidad está llevando a cabo para convertirse en la mejor valorada por sus clientes.

Los elementos “El Banco” y “del vamos” **expresan la solidez** de Ibercaja y el **compromiso de acompañar y ayudar a sus clientes** a tomar las decisiones financieras en los momentos más importantes de su vida: formar un hogar, comenzar un negocio, hacer crecer su empresa o planificar su futuro.



5. GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE

TRABAJAMOS POR LOS ODS



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

COMPROMISO CON LOS CLIENTES

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

COMPROMISO CON PROVEEDORES

COMPROMISO CON ACCIONISTAS E INVERSORES

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

EL BANCO
DEL
Vamos



GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE

102-42, 102-40

ENTENDEMOS LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO UN COMPROMISO ÉTICO DE RESPUESTA, EN TODO MOMENTO, A LAS NECESIDADES DE NUESTRO ENTORNO, Y QUE SE MATERIALIZA EN LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO, EN LAS ACTUACIONES DE TODOS LOS QUE FORMAMOS PARTE DE LA ENTIDAD, Y EN MULTITUD DE INICIATIVAS, MÁS ALLÁ DE LAS PROPIAMENTE FINANCIERAS.



IBERCAJA ES CONSCIENTE DEL IMPACTO QUE SU ACTIVIDAD GENERA EN EL ENTORNO, EN LA SOCIEDAD Y EN DISTINTOS COLECTIVOS CON LOS QUE INTERACTÚA Y, A SU VEZ, DE LOS EFECTOS QUE EL ENTORNO Y ESTOS COLECTIVOS EJERCEN EN LA PROPIA ORGANIZACIÓN.

Por ello es fundamental la **identificación de los principales grupos de interés** con los que se relaciona la Entidad, que necesariamente han de ser tenidos en cuenta en todas las actividades realizadas por Ibercaja.

En 2015 se elaboró un mapa de grupos de interés, en el que se identificaron los grupos de interés prioritarios: **clientes, personas, inversores y accionistas, proveedores, medio ambiente y sociedad.**

Ibercaja potencia la **escucha y el diálogo** con ellos para identificar sus necesidades y expectativas y anticiparse a ellas, desarrollando canales y herramientas específicas que favorezcan la comunicación bidireccional y continua.

ENTRE LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN MÁS

SIGNIFICATIVAS, CUENTA CON:



WEB CORPORATIVA Y WEB COMERCIAL



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



TELÉFONOS GRATUITOS Y BUZONES ELECTRÓNICOS



ESCUCHA ACTIVA EN REDES SOCIALES



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS
ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE LA REPUTACIÓN
ENCUESTAS DE NOTORIEDAD DE LA MARCA



NEWSLETTERS Y CUESTIONARIOS DE VALORACIÓN ON-LINE



COMUNICADOS Y COLABORACIONES EN PRENSA Y OTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN



ENCUENTROS Y FOCUS GROUP CON EMPLEADOS, CLIENTES Y PÚBLICO EN GENERAL



RELACIONES SISTEMÁTICAS Y PERMANENTES CON ORGANISMOS, INSTITUCIONES Y AGENTES SOCIALES, PARA EL CONOCIMIENTO DE TENDENCIAS Y EXPECTATIVAS E INTERCAMBIO DE BUENAS PRÁCTICAS (AEC, CEOE, CÁMARAS DE COMERCIO, FORÉTICA, CECABANK, ETC.).

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

103-1, 103-2, 102-15, 102-16, 102-19, 102-20, 102-21, 102-26, 102-28, 102-30, 102-31, 102-43, 102-44, 401-2, G4F56

CONSIDERAMOS LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA CON UN ENFOQUE AMPLIO A LARGO PLAZO, DE MEJORA CONTINUA, PARA “AYUDAR A LAS PERSONAS A CONSTRUIR LA HISTORIA DE SU VIDA”.

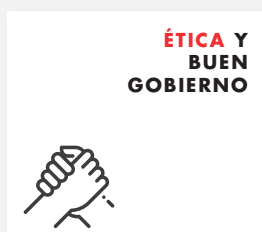
Nos comprometemos con la sostenibilidad para contribuir a la generación de riqueza, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros clientes, compañeros y colaboradores, protegiendo el medioambiente y el entorno que nos rodea.

Las actuaciones de Responsabilidad Social Corporativa tienen como objetivo **contribuir al desarrollo sostenible** a largo plazo, fomentando el equilibrio entre el crecimiento económico, la cohesión social y la preservación medioambiental. Reconocemos la necesidad de su consideración del mismo modo que reconocemos el esfuerzo de las personas que formamos parte de Ibercaja y de la propia organización en conseguirlo. Y las llevamos a cabo con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** como eje conductor, sumando nuestro esfuerzo para aportar, desde lo local, a su consecución.



PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD

LOS **PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN SOSTENIBLE** (PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD) QUE SE INTEGRAN EN EL MODELO DE GESTIÓN INTERNO Y QUE ENMARCAN TODAS LAS ACTIVIDADES Y DECISIONES SON:



**ÉTICA Y
BUEN
GOBIERNO**



**CLARIDAD Y
TRANSPARENCIA**



**CALIDAD DE
SERVICIO Y
CERCANÍA**
EN LA
RELACIÓN
CON LOS
CLIENTES



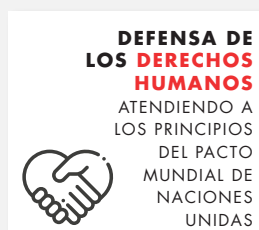
**CONTRIBUCIÓN A
LA INTEGRACIÓN
SOCIAL,**
AL DESARROLLO Y
A LA COHESIÓN
TERRITORIAL



**GESTIÓN
PRUDENTE Y
GLOBAL**
DE TODOS
LOS RIESGOS,
FINANCIEROS
Y NO
FINANCIEROS



**EMPLEO,
DESARROLLO
PROFESIONAL Y
PERSONAL**
Y GESTIÓN
DEL TALENTO



**DEFENSA DE
LOS DERECHOS
HUMANOS**
ATENDIENDO A
LOS PRINCIPIOS
DEL PACTO
MUNDIAL DE
NACIONES
UNIDAS



**RESPECTO AL
MEDIO AMBIENTE**

IBERCAJA ES UN BANCO CON UNA ALTA SENSIBILIDAD SOCIAL QUE VELA POR LA SOSTENIBILIDAD, CONJUGANDO PARA ELLO LA GENERACIÓN DE BENEFICIO EMPRESARIAL, LA CONTRIBUCIÓN SOCIAL Y EL CUIDADO AL ENTORNO.

La Responsabilidad Social Corporativa está impulsada desde los Órganos de Gobierno de la Entidad y los proyectos son incorporados a los planes y actuaciones de cada una de sus Áreas. La **gestión de la RSC**, liderada por el Consejero Delegado, tiene un **sentido transversal dentro de la organización y forma parte del Plan Estratégico.**



VALIDAR Y SUPERVISAR LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL BANCO, ASÍ COMO LOS PROGRAMAS E INICIATIVAS QUE DESARROLLA PARA SU SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO, ES UNA DE LAS COMPETENCIAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

► Éste es informado por el Comité de Reputación y Responsabilidad Corporativa órgano que, presidido por el Consejero Delegado, cuenta con la presencia de las principales áreas funcionales; se encarga entre otros aspectos, de proponer el Plan de Actuación en Responsabilidad Social Corporativa.

El Banco cuenta con una **Política de Responsabilidad Social Corporativa**, aprobada por el Consejo de Administración a finales de 2016, que recoge los **principios de actuación y compromisos de gestión responsable** que asume la Entidad con los principales grupos de interés, respondiendo de forma explícita mediante:

- » **DIFUSIÓN INTERNA.** Para que los compromisos se conozcan, se compartan y se integren en el trabajo del día a día de todas las personas que forman Ibercaja.
- » **DIFUSIÓN EXTERNA.** Se trasladan para garantizar el compromiso firme y la gestión transparente de actuaciones, dando respuesta a las expectativas y necesidades de los grupos de interés y a los requerimientos normativos y reguladores.

IBERCAJA HA OBTENIDO ESTE AÑO EL SELLO RSA+ EN ARAGÓN, OTORGADO POR LA MESA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ARAGÓN, COORDINADA POR EL GOBIERNO DE ARAGÓN A TRAVÉS DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE FOMENTO (IAF).



Para la obtención de este Sello, Ibercaja **ha superado los cuatro aspectos definidos**, recibiendo por ello el **reconocimiento del Gobierno de Aragón**:



La **conciliación** de la vida personal, familiar y laboral, alineándose con las directrices impulsadas por la dirección General de Igualdad y Familia.



El impulso de la **igualdad** en todo tipo de organizaciones, primando las mismas oportunidades y el principio de no discriminación.



El **voluntariado**, promocionándose la colaboración entre ONG y ENL, con el objetivo de que sea una relación estable entre ambas y fomentando la utilización de la Ventana de la Cooperación.



La implicación de las organizaciones en la **promoción de la cultura en Aragón**, impulsando su relación con el entorno.

El desarrollo de los compromisos establecidos en la política se concretan en un **Plan de Actuación de Responsabilidad Social Corporativa**, en el que se identifican las actuaciones, tanto internas como externas, que se van a llevar a cabo por parte de la Entidad. La puesta en marcha del plan y su comunicación efectiva contribuyen al refuerzo de la reputación corporativa del Grupo. Este Plan forma parte de **uno de los retos que contempla el Plan Estratégico 2018-2020 de la entidad**.

A CONTINUACIÓN SE EXPLICA EL ENFOQUE EN LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIOS QUE PRESIDEN TODAS LAS ACCIONES DESARROLLADAS EN 2018.

COMPROMISO CON LOS CLIENTES

102-6, 102-7, 102-15, 102-21, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, G4FS6

PARA NOSOTROS EL CLIENTE ESTÁ EN EL CENTRO: NUESTRO OBJETIVO ES OFRECER UN SERVICIO EXCELENTE, CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE MEJOR SE ADAPTEN A SUS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES.

Ibercaja apuesta por un modelo de banca universal centrado en el **negocio minorista**, con el **cliente en el centro** de su estrategia y con la calidad de servicio y el asesoramiento como elementos diferenciales.

Promueve la **interrelación** y el **diálogo con los clientes**, alineando el modelo de negocio con sus expectativas y necesidades. Conocer sus intereses y contar con información sobre la experiencia percibida, nos permite adaptar la estrategia para dar la mejor respuesta, también a través del proyecto de transformación digital impulsado por la entidad.



COMO RESPUESTA A LA PROPUESTA DE VALOR PARA EL CLIENTE, BASADA EN LA PERSONALIZACIÓN, UTILIDAD Y EL COMPROMISO MUTUO, IBERCAJA ASUME LOS SIGUIENTES COMPROMISOS:



► **CONOCIMIENTO PROFUNDO**

Trabajar de manera activa, constante y sistemática en el conocimiento profundo de cada cliente, ofreciéndole aquellos productos, servicios e información útiles para él en función de su momento vital y sus necesidades.

► **EXCELENCIA Y ATENCIÓN PERSONALIZADA**

Impulsar la excelencia en la gestión y la atención profesional personalizada de calidad.

► **TRANSPARENCIA**

Prestar especial atención a la transparencia en la comunicación y comercialización de productos, proporcionando la información necesaria para que el cliente sea capaz de tomar decisiones de manera informada.

► **ASESORAMIENTO FINANCIERO**

Ayudar a los clientes para que en cada momento de su vida conozcan los aspectos de las finanzas que más les pueden importar y ofrecerles asesoramiento e información para que puedan planificar, controlar y decidir ellos mismos sus finanzas.

► **PRODUCTOS ADECUADOS**

Diseñar y poner a disposición de los clientes productos que sean adecuados a sus características y necesidades, procurando que en la gama de productos consten aquellos de carácter solidario y sostenible.

► **CANALES DE DIÁLOGO EFICIENTES**

Establecer canales de diálogo eficientes que permitan escuchar a los clientes para mejorar lo que más les importa, como base del compromiso mutuo, y ofrecer la máxima calidad de servicio.

► **CONFIDENCIALIDAD**

Proteger siempre la confidencialidad de los datos de los clientes, manteniendo los más altos estándares de seguridad.

**EL MODELO DE GESTIÓN DE
IBERCAJA ESTÁ ORIENTADO A LA
EXCELENCIA:** LA EXPERIENCIA DE
CLIENTE Y LA CALIDAD DE SERVICIO
SON LAS PREMISAS QUE DEBEN
GUIAR TODAS LAS ACTUACIONES.

El conocimiento del cliente, una gama adecuada de productos, su adecuada difusión y comercialización y una cuidada relación con ellos, son **puntos clave de la estrategia de Ibercaja**. La entidad sigue estándares de excelencia reconocidos internacionalmente y promueve la mejora continua como sistemática imprescindible en la gestión del cambio.

Experiencia de Cliente se engloba en la Dirección de Marketing y Estrategia Digital, aprovechando la cercanía con el negocio, para participar en la definición de las estrategias de asesoramiento cada vez más adaptadas a los clientes, e impulsando una sistemática comercial asociada a las diferentes necesidades financieras que le van surgiendo a lo largo de su vida (ahorro, financiación, seguros...).

Para facilitar la **gestión y la profesionalización** de las personas al servicio del cliente, se elaboran y actualizan de forma continuada distintos soportes y guías tanto internas como para entregar al cliente.

En 2018, con el diseño del **nuevo Plan Estratégico**, se ha puesto en marcha como uno de los hitos transformadores el **Proyecto de Transformación Digital**, que busca anticiparse a las nuevas demandas de la sociedad, para poder dar servicio alineado con las capacidades digitales de cada cliente y tener éxito en un mercado altamente competitivo.

OBJETIVO

AYUDAR A PRESTAR LA MEJOR ATENCIÓN EN CUALQUIER MOMENTO Y ANTE CUALQUIER NECESIDAD FINANCIERA, CONTRIBUYENDO ASÍ A LOGRAR UNA MEJOR EXPERIENCIA INTERNA.



El esfuerzo que se está realizando en este sentido sigue siendo reconocido, **situándose las aplicaciones móviles de la entidad (Banca Móvil Ibercaja e Ibercaja Pay) en los primeros puestos de los markets de APPs** y habiendo sido seleccionada la Banca Móvil Ibercaja como una de las tres mejores aplicaciones móviles en la primera edición de los premios The Awards, en la categoría de Economía, Finanzas y Negocios.



COMPROMISO CON LAS PERSONAS

102-7, 102-8, 102-10, 102-12, 102-15, 102-21, 102-43, 103-1, 102-44, 401-2, 404-2, 405-1

LA DEDICACIÓN Y PROFESIONALIDAD DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN IBERCAJA Y SU IMPLICACIÓN Y COMPROMISO CON EL PROYECTO LOS CONVIERTE EN LOS PRINCIPALES EMBAJADORES DE LA MARCA

APORTAMOS A LOS ODS



LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN IBERCAJA SON EL PILAR FUNDAMENTAL SOBRE EL QUE LA ENTIDAD CONSOLIDA SU PROYECTO.

COMO ORGANIZACIÓN CONOCEDORA DEL VALOR DE LAS PERSONAS Y CON EL OBJETIVO DE CONFIGURAR UNA ORGANIZACIÓN EFICAZ Y CON CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE LOS RETOS VENIDEROS, **IBERCAJA ASUME CON AGRADECIMIENTO LOS COMPROMISOS CON SUS PERSONAS:**

▶ **CONOCIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO**

Conocer a las personas y acompañarles durante toda su carrera, especialmente en los momentos profesionales más relevantes.

▶ **CONCILIACIÓN**

Fomentar la conciliación de la vida personal y profesional, aplicando medidas de flexibilidad, como vía de equilibrio entre las necesidades de las personas y de la empresa.

▶ **DESARROLLO CONTINUO**

Promover el desarrollo continuo de las capacidades y habilidades de las personas, dentro del modelo de gestión del talento, identificando y dando respuesta a las necesidades formativas actuales y futuras y posibilitando el acceso al conocimiento.

▶ **MODELO DE LIDERAZGO**

Impulsar un modelo de liderazgo inspirador, exigente con los resultados, al tiempo que cercano y empático.

▶ **COMUNICACIÓN ABIERTA Y TRANSPARENTE**

Mantener una comunicación abierta y transparente, estableciendo los cauces y herramientas necesarias e impulsando vías de comunicación ascendente y descendente que fomenten la participación.

▶ **DIÁLOGO ABIERTO Y TRANSPARENTE**

Fomentar un diálogo abierto y transparente con la representación de los empleados como base fundamental de las relaciones laborales.

▶ **DIVERSIDAD E IGUALDAD**

Defender la diversidad y la igualdad de oportunidades, basada en el compromiso, resultados y comportamiento, rechazando toda forma de discriminación y ofreciendo oportunidades de desarrollo.

▶ **SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

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

▶ **VOLUNTARIADO**

Impulsar el voluntariado corporativo con el fin de contribuir de manera activa a la sociedad y reforzar el orgullo de pertenencia a la Entidad.

Ibercaja Banco cuenta con un **equipo humano** de **5.061 profesionales** (dato a diciembre de 2018), el 96% con contrato indefinido. De ellos, 753 desempeñan su trabajo en servicios centrales lo que supone que un 85% de la plantilla total desempeña su labor en la red de oficinas.

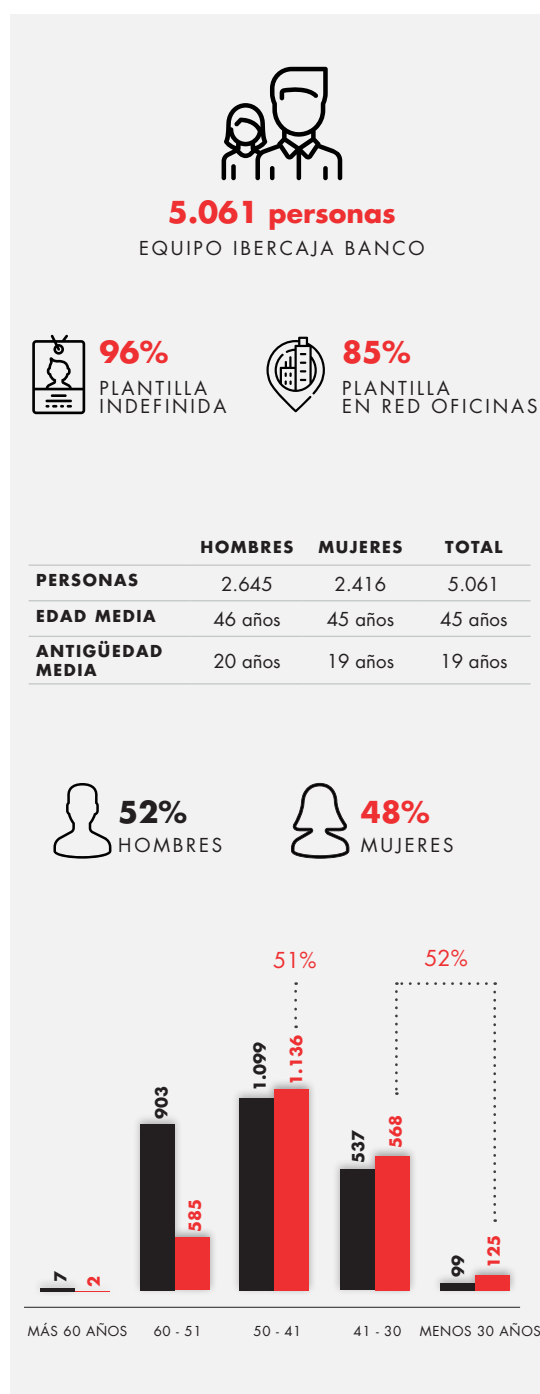
La **participación de mujeres** actualmente es del **48%**, habiéndose incrementado significativamente este porcentaje en los últimos años (37% en 2005, 44% en 2014, 45% en 2015, 46% en 2016 y 47% en 2017). En los tramos de edad inferiores a 40 años, la representación de mujeres se eleva al 52%. En el tramo que representa la edad media del Banco, la presencia de mujeres está un punto por encima.

En el marco del nuevo Ciclo Estratégico de Ibercaja Banco, y con el convencimiento de que las personas son el denominador común que llevará a alcanzar el éxito a través de su profesionalidad y compromiso, la Dirección de Recursos Humanos inició en 2018 una nueva etapa que incluye la renovación de la misma, actualizando su estructura y funciones y evolucionando hacia una **Dirección de Personas**, estableciendo nuevas directrices materializadas en un nuevo Plan para el **ciclo 2018-2020**.

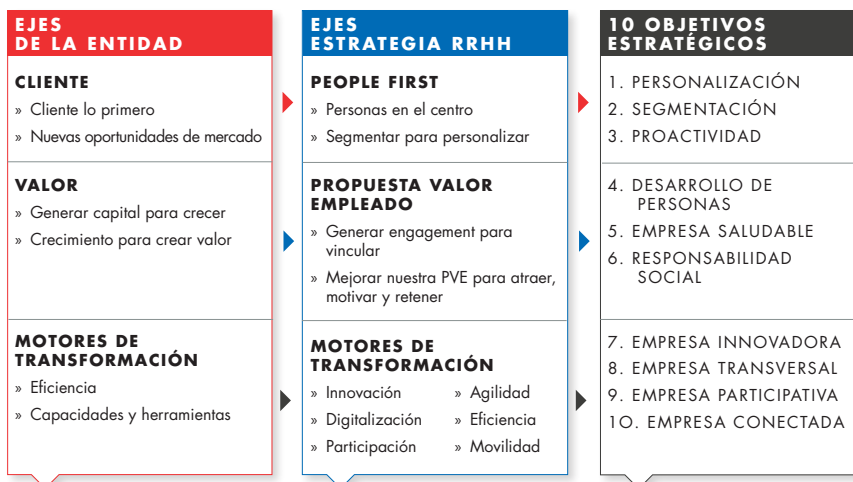
LA META

CONSEGUIR UN EQUIPO DINÁMICO, EFICIENTE, COMPROMETIDO, QUE TRABAJE POR Y PARA EL CLIENTE (INTERNO Y EXTERNO) EN UN AMBIENTE POSITIVO QUE FACILITE EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE LAS PERSONAS.

El enfoque de la gestión de las personas en Ibercaja para este nuevo ciclo, se plantea desde el convencimiento de que se debe compatibilizar la consolidación del modelo de gestión de personas definido en el anterior plan estratégico (Gestión Personalizada, Desarrollo del Talento, Liderazgo Inspirador, Comunicación 360°), con el **alineamiento e impulso de nuevas líneas de trabajo** que recojan los ejes del Plan Estratégico, creando palancas para seguir impulsando el cambio.



ALINEAMIENTO CON LOS EJES ESTRATÉGICOS DE LA ENTIDAD:

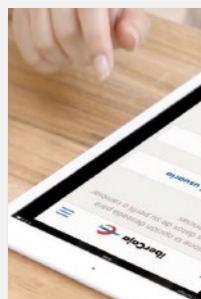


LOS GRANDES HITOS TRANSFORMADORES EN 2018 VINCULADOS A ESTOS EJES ESTRATÉGICOS SON:



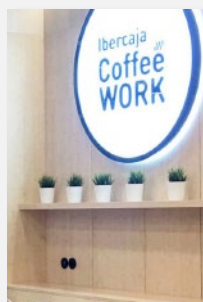
LIDERAZGO INSPIRADOR

Despliegue del Modelo de Liderazgo entre los Directores de Oficina y consolidación de los nuevos comportamientos entre los TOP MANAGERS.



TRABAJO EN MOVILIDAD

Con la puesta en marcha de las primeras soluciones en movilidad, Ibercaja vuelve a situar al cliente en el centro para ofrecerle un servicio personalizado y de calidad.



NUEVOS ESPACIOS

Con la inauguración del espacio Ibercaja CoffeeWork, Ibercaja se suma a la corriente donde los lugares de trabajo son planteados como una estrategia que ayude a crear cultura, favorecer el clima laboral e impulsar un mayor nivel de compromiso.



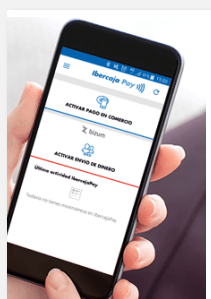
PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN

Se lanza el primer reto de imPULSO innovador, un sistema de retos de innovación que permite el crowdsourcing de ideas para aprovechar la inteligencia colectiva de toda la organización, logrando transformar procesos, productos, servicios...



ENGAGEMENT

Nace FlexiPLAN el Plan de Retribución Flexible que permite destinar parte de nuestra retribución a la contratación de determinados productos (Seguro de Salud, Guardería, Tarjeta Restaurante, Tarjeta Transporte o Formación) incrementando salario neto gracias a las ventajas fiscales de los mismos.



COMPETENCIAS DIGITALES

El Plan Estratégico 2020 incorpora el diseño de un plan de acompañamiento digital que permite recorrer juntos el camino de la transformación digital. Se ha diseñado el Mapa de Competencias Digitales 2020 donde se recogen las competencias que Ibercaja considera necesarias en el proceso de cambio.

LIDERAZGO INSPIRADOR

LA CLAVE

LA ADOPCIÓN DE ESTE MODELO ES LA **CLAVE DE LA TRANSFORMACIÓN** CULTURAL DE IBERCAJA: MÁS **ÁGIL**, MÁS **FLEXIBLE**, MÁS **INNOVADORA** Y CON **FOCO EN EL CLIENTE**.

EL MODELO DE LIDERAZGO INSPIRADOR DE IBERCAJA ES MARCO DE REFERENCIA PARA QUE LAS PERSONAS QUE LIDERAN EQUIPOS EJERZAN EN ELLOS UNA INFLUENCIA HOMOGÉNEA, COHERENTE Y ALINEADA CON LA ESTRATEGIA DE IBERCAJA.

Para lograrlo, a lo largo de este año 2018 se han desarrollado acciones para seguir potenciando nuevas pautas de comportamiento en nuestros líderes.

ACCIONES DIRIGIDAS A TOP MANAGERS

VALORACIÓN DE LÍDERES. En la que participaron por segundo año consecutivo los 180 primeros ejecutivos de la Entidad, y cuyo diagnóstico nos permitió identificar aquellos aspectos que hay que seguir reforzando entre los Top Managers.

SESIONES DE REFUERZO. A lo largo de 2018 se han desarrollado talleres grupales con dos objetivos: interpretación y análisis de los resultados de la evaluación realizada por sus colaboradores y construcción de Planes Individuales de Mejora (PAI).

COACHING Y ACOMPAÑAMIENTO. Actualmente 22 directivos están participando en estas sesiones de coaching individual en las que se determinan objetivos y áreas de mejora a desarrollar para cada uno de los participantes.

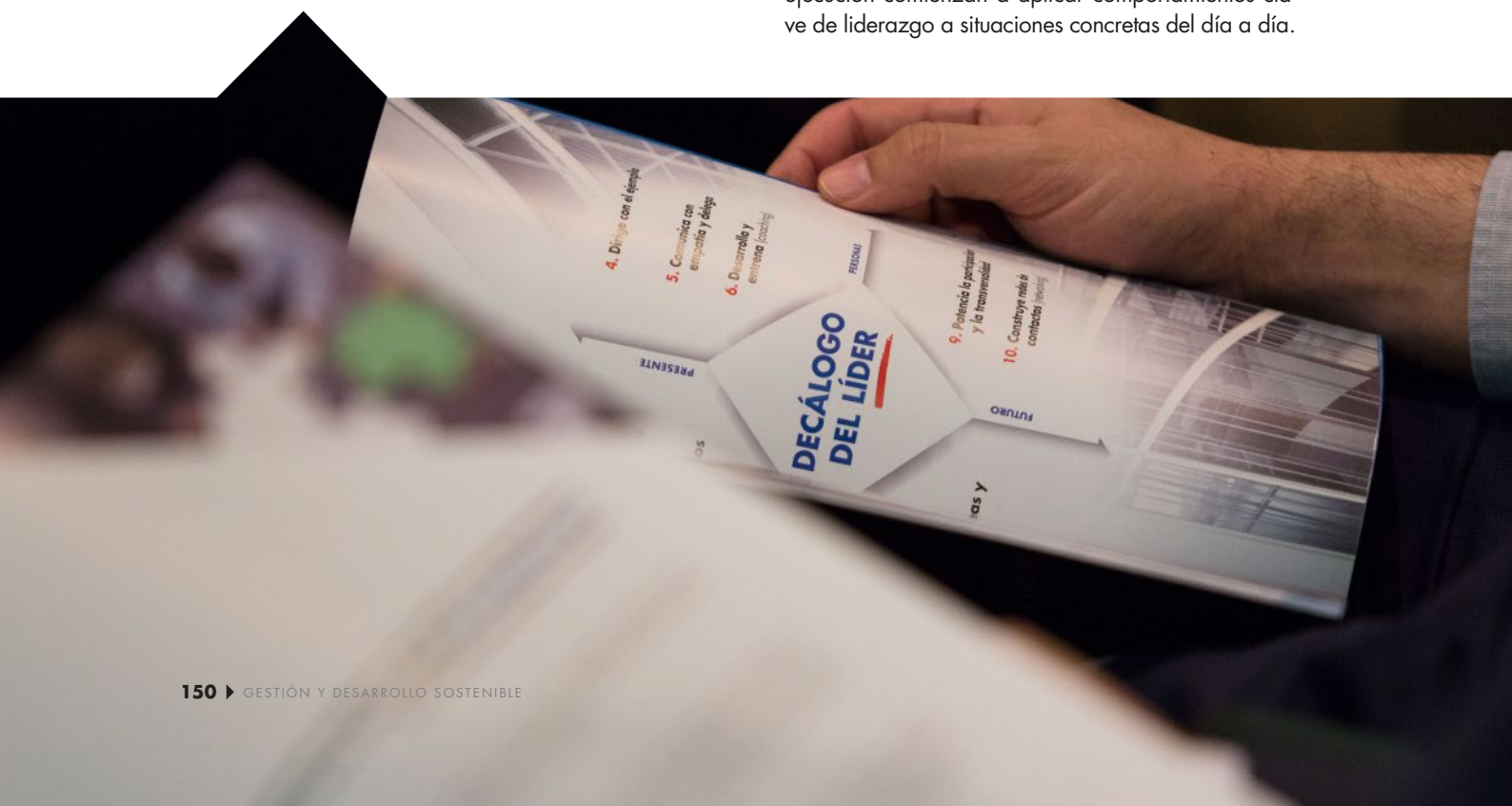
ACCIONES DIRIGIDAS A DIRECTORES DE OFICINA

VALORACIÓN DE LÍDERES. Por primera vez se incorporaron en la valoración por parte de sus equipos los primeros Directores de Oficina (300 personas) con el objetivo de identificar aquellos en los que poner el foco en el plan de entrenamiento posterior.

SESIONES "PRE-WORK". Posteriormente a la valoración, se inició el entrenamiento con una sesión virtual e individual de preparación al taller presencial.

TALLERES PRESENCIALES. A lo largo de 3 días de trabajo en Huesca, los directores convocados conocieron en profundidad el modelo y aprendieron las diferentes palancas que permiten al Banco asegurar un crecimiento rentable y sostenible.

ITINERARIO VIRTUAL. Para sostener el trabajo realizado en los talleres presenciales, a través de una serie de herramientas concretas de análisis, diagnóstico y ejecución comienzan a aplicar comportamientos clave de liderazgo a situaciones concretas del día a día.



NUEVOS ESPACIOS

MÁS ALLÁ DE LA TECNOLOGÍA, EXISTEN OTROS ASPECTOS QUE EVIDENCIAN EL VERDADERO GRADO DE TRANSFORMACIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN. “SIGNOS” QUE SIMBOLIZAN EL CAMBIO Y RENOVACIÓN DE DETERMINADAS FORMAS DE TRABAJO EN CONSONANCIA CON LOS NUEVOS TIEMPOS.

En este contexto, **Ibercaja CoffeeWork** es el resultado lógico de la evolución y **cultura transformadora** de Ibercaja y de las nuevas formas de entender los espacios de trabajo.

Ibercaja CoffeeWork nace con el objetivo de ofrecer una **mejor experiencia al empleado** y se concibe como un espacio polivalente y multiusos, un lugar donde poder conectar con compañeros, generar ideas, co-crear, innovar...pero también donde tomar un café, una pieza de fruta o comida saludable.

El espacio responde a una filosofía donde se potencia el concepto de “**empresa sostenible y saludable**”, por lo que se fomentan las actividades socialmente responsables, talleres saludables o el consumo diario de fruta fresca.

ÁGORA

Espacio polivalente y versátil, con gradas a un lado y pizarra con luz y cañón a otro, donde poder organizar pequeños eventos internos o talleres creativos.



CAMPAMENTO NÓMADA

Espacio destinado a los trabajadores “móviles”



ESPACIO COFFICE

Espacio con mesas y sillas altas muy funcional que transmite colaboración, pensado para reuniones “informales” mientras tomas un buen café.



RELAX CORNER

Concebido para momentos de desconexión, ojear la prensa o practicar el descanso activo.



ZONA RESTAURACIÓN

Acondicionada con microondas, frigoríficos y mesas bajas donde compartir comida saludable con compañeros.



“COME SANO, COME VARIADO, COME ACOMPAÑADO...PIENSA EN VERDE, RECICLA...” SON ALGUNOS DE LOS MENSAJES QUE INSPIRAN EL ESPACIO, DISTRIBUIDO EN **5 ÁREAS CLAVE:**



ENGAGEMENT

RETENER Y ATRAER PROFESIONALES CON TALENTO ES LA CLAVE DE LAS EMPRESAS DE ÉXITO, POR ESO EN IBERCAJA SE HA CONSIDERADO FUNDAMENTAL INTRODUCIR NUEVOS ELEMENTOS MOTIVADORES EN NUESTRO SISTEMA DE RETRIBUCIÓN.

La puesta en marcha **FlexiPLAN**, el nuevo plan de retribución flexible, responde a este objetivo y supone un nuevo elemento de compensación salarial totalmente personalizado.

FlexiPLAN permite al empleado destinar de forma voluntaria, parte de su retribución a la contratación de determinados productos, consiguiendo un incremento de su salario neto gracias al tratamiento fiscal de estos productos.

Con el lanzamiento de esta iniciativa, además del Seguro de Salud, se ha adaptado la oferta de productos a las nuevas demandas y necesidades de la plantilla: **Guardería, Tarjeta Restaurante, Tarjeta Transporte o Formación.**

Para facilitar la gestión del Plan de Retribución Flexible, paralelamente se ha puesto en marcha un nuevo **Portal de Compensación** donde podemos realizar simulaciones de los distintos productos, renovar y contratar aquellos que mejor se adapten a nuestras necesidades.

Además, también se puede acceder de forma ágil y sencilla a nuestra información salarial y consultar todos los beneficios que Ibercaja ofrece a sus empleados.



PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN

EL CAMBIO DE MENTALIDAD ESTÁ ESTRECHAMENTE RELACIONADO CON LA INNOVACIÓN. LA GENERACIÓN Y ESTÍMULO DE PROCESOS DE CO-CREACIÓN Y DE CROWDSOURCING RESULTAN INDISPENSABLES EN UNA CULTURA 2020.

Esta apertura al cambio disruptivo llega a Ibercaja de la mano de **imPULSO INNOVADOR**. Un sistema de retos basado en la innovación y participación colaborativa que busca resolver entre todos las necesidades de los clientes y del Banco a través de ideas transformadoras.

imPULSO Innovador pretende ser un motor de transformación, buscando la implicación directa de la plantilla en la estrategia del Banco.

PRIMER RETO

En la primera edición el reto planteado **buscaba soluciones para ayudar a que nuestros mayores se acerquen a los Activos Digitales de Ibercaja** (IBD, Banca Telefónica, APP's, Cajeros...), que aprendan sobre ellos para que puedan cubrir sus necesidades financieras básicas y por qué no, qué disfruten con ello.

Un reto que perseguía **dos objetivos**:

- » Fomentar el **autoservicio** de nuestros clientes mayores de 65 años
- » **Inclusión digital** de este colectivo

RESULTADO

En 15 días se recibieron 128 propuestas, en las que participaron 66 equipos, con más de 200 intraemprendedores. Los **5 proyectos finalistas**, han participado el mes de enero en la **Innovation Day**, donde terminaron de dar forma a su idea de cara a hacer un planteamiento al Comité de Dirección.

El proyecto ganador tiene el compromiso formal por parte del Comité de Dirección de **llevar a cabo su propuesta a lo largo del año 2019**. Además disfrutará de un viaje donde visitará una de las empresas de tecnología e innovación más importantes del mundo.

TRABAJO EN MOVILIDAD

EL AVANCE DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS HA MODIFICADO POR COMPLETO LOS HÁBITOS DE LOS CLIENTES, CADA VEZ MÁS EXIGENTES RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE LES PRESTA SU BANCO.

Con la puesta en marcha de las primeras soluciones en movilidad, Ibercaja suma **un nuevo hito en la transformación digital**, que, haciendo uso de la tecnología, vuelve a situar al **cliente en el centro** de su estrategia para ofrecerle un servicio personalizado y de calidad.

Las nuevas soluciones, permiten al empleado realizar gestiones, simulaciones o acceder a la información desde cualquier momento y en cualquier lugar, adaptándonos así a las necesidades de los clientes, incrementando su satisfacción y mejorando la imagen de Ibercaja: más innovadora, más ágil, más eficiente... Los dispositivos móviles disponen además de herramientas de trabajo colaborativo, permitiendo acortar distancias entre compañeros, realizar reuniones de trabajo de manera descentralizada, compartir conocimientos o cooperar en diferentes proyectos.

COMPETENCIAS DIGITALES

EN IBERCAJA ESTAMOS CONVENCIDOS DE QUE EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL QUE ESTAMOS INMERSOS SERÁ UN ÉXITO SI LAS PERSONAS QUE INTEGRAMOS LA ORGANIZACIÓN SOMOS PALANCA DE CAMBIO PARA HACERLA POSIBLE.

Para ello se ha diseñado el **Mapa de Competencias Digitales 2020** donde se recogen las competencias que Ibercaja considera necesarias en el proceso de cambio y los comportamientos asociados a cada competencia. Para trazar la hoja de ruta a seguir, resulta fundamental **conocer el punto de partida o grado de digitalización** en el que nos encontramos cada uno. Recabar esta información nos ha permitido:

- » **Conocer en cada uno de nosotros nuestro grado o nivel de digitalización**, de acuerdo con el mapa de competencias definido.
- » Definir el **itinerario de formación y entrenamiento digital personalizado** adaptado al nivel de cada uno, que tendrá lugar durante el año 2019.
- » Identificar el **grado de madurez digital** de la organización (a nivel agregado), lo que nos permitirá definir estrategias futuras basadas en criterios objetivos.

Para realizar este análisis se diseñó un breve **cuestionario de autovaloración**, basado en el Mapa de Competencias Digitales 2020, con el que hemos obtenido la información necesaria para construir una panorámica muy precisa sobre nuestro "nivel de digitalización" a nivel individual y agregado del Banco.

ADEMÁS DE ESTOS GRANDES
HITOS DESTACAN, ENTRE
OTROS, EN ESTE EJERCICIO:

PODIUM. PRIMERAS ACCIONES DE GAMIFICACIÓN ON-LINE

Como apoyo al proceso de Transformación Digital de la Entidad en 2018 se han incorporado en la plataforma de formación **nuevos recursos y metodologías de aprendizaje** que generan en el usuario una experiencia positiva debido a su carácter útil y dinámico. Utilizando la técnica de **Gamificación**, se ha trasladado la mecánica de los juegos al ámbito educativo-profesional con el objetivo de conseguir mejores resultados.

DIBUJA IBERCAJA EN TU NAVIDAD

Con la idea de **promover el acercamiento de hijos de empleados** a Ibercaja se ha vuelto a lanzar la campaña "Dibuja Ibercaja en tu Navidad", incidiendo en esta edición en nuestro propósito organizacional "Ayudar a las personas a construir la historia de su vida, porque será nuestra historia".

ENCUENTROS. CULTURA DE RECONOCIMIENTOS

En el marco de la mejora de la Experiencia del Empleado, se ha implantado una **nueva cultura de reconocimientos** a través de distintos programas. En 2018 han sido reconocidos 455 profesionales, a través de 2 programas:

- » **"Encuentro 25 años diciendo juntos Vamos"**. Un nuevo concepto basado en el incentivo de tipo emocional, con el objetivo de agradecer a aquellos compañeros que cumplen sus bodas de plata en la Entidad.
- » **"Equipos Excelentes y Premios Compromiso"**. Se trata de un encuentro enfocado a fomentar la cultura del trabajo en equipo. El acto tiene por objeto incentivar y recompensar a los equipos que han logrado mayores méritos en 2017. También se reconoce a aquellos empleados que mejor representan el valor del "Compromiso" con Ibercaja.



EN RELACIÓN A LAS PRINCIPALES ÁREAS DE ACTUACIÓN
EN 2018 DESTACAMOS:

103-2, 103-3

DESARROLLO DEL TALENTO

IBERCAJA CONSIDERA EL DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL DE LOS EMPLEADOS COMO UN OBJETIVO ESTRATÉGICO EN EL MARCO DE LA GESTIÓN DE PERSONAS.

Se trata de **formar y promocionar cada año al mayor número de profesionales**, contribuyendo de forma activa al **desarrollo del talento interno**, como respuesta al dinamismo necesario para el desarrollo de la actividad y acorde a las expectativas y necesidades que el entorno demanda.

Hay que destacar que en 2018 se ha culminado el proceso de acreditación de profesionales en los programas de **Agente Financiero Europeo (European Investment Practitioner, EIP)** y **Asistente Financiero Europeo (European Investment Assistant, EIA)**. Estos programas se realizan con una metodología online tutorizada y requieren de un examen presencial.

En 2017 superaron satisfactoriamente el programa EIP casi **900 empleados** y en 2018 se han certificado 2.780 profesionales. En resumen, al finalizar el año nuestra entidad cuenta ya con el 93% de profesionales acreditados.



COMUNICACIÓN Y EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

LA ENTIDAD MANTIENE UNA **COMUNICACIÓN ABIERTA Y TRANSPARENTE** CON LAS PERSONAS, FACILITANDO INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTUACIONES REALIZADAS DESDE EL ÁREA DE PERSONAS, DIVULGANDO TEMAS DE INTERÉS GENERAL PARA LA PLANTILLA, PROPORCIONANDO E IMPULSANDO CANALES Y VÍAS QUE GARANTICEN UNA ADECUADA COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS Y FOMENTEN SU PARTICIPACIÓN.

Destaca este año la elaboración, por primera vez, del índice **ENPS (Employee Net Promotor Score)**, un indicador paralelo al NPS que se utiliza en Experiencia de Cliente, que nos habla del grado de compromiso de los empleados con la marca Ibercaja respondiendo a la pregunta “¿Recomendarías Ibercaja como lugar para trabajar?”, obteniendo una excelente puntuación del **25,9**.

También se ha evolucionado la tradicional encuesta de Clima Laboral hacia un estudio de percepción al que denominamos **Medición de la Experiencia de Empleado**, con el objetivo de identificar aquello que más les satisface en su día a día así como los aspectos que pueden suponer un freno a su crecimiento profesional y personal, para adaptar en cada momento las acciones de mejora.

EXPERIENCIA DE EMPLEADO

IBERCAJA REFUERZA ASÍ LA EXPERIENCIA DE EMPLEADO, COMO BASE DEL MODELO DE GESTIÓN DE PERSONAS IMPLANTADO EN EL CICLO ESTRATÉGICO ANTERIOR.

ENTRE LOS PRINCIPALES RECURSOS PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA CONTAMOS CON:

► ENCUESTA EXPERIENCIA DE EMPLEADO

Canal de comunicación ascendente que permite conocer cómo viven y sienten los empleados su relación con Ibercaja en los momentos clave de su ciclo profesional.

► BOLETÍN MENSUAL «RRHH INFORMA»

Editado por la propia Dirección de Personas, recoge todo tipo de indicadores de gestión de RRHH (nombramientos, ascensos, nuevas incorporaciones,...) y se divulgan temas de interés general para la plantilla a través de distintas secciones: ¿Sabías qué?, Preguntas Frecuentes, Grupo Cultural, Conducta y Ética, Recomendaciones en Prevención, Responsabilidad Corporativa, Medio Ambiente...

► BUZÓN «DIRECTOR DE RRHH RESPONDE»

A través del Portal del Empleado, se puede contactar con la Dirección de Personas y trasladar dudas, sugerencias, inquietudes...

► GRUPO CULTURAL Y RECREATIVO

Donde se impulsan actividades lúdicas que favorecen la participación y relación social entre los empleados.

► CRÓNICA IBERCAJA

Recursos Humanos colabora en cada número de la revista «Crónica Ibercaja» divulgando artículos de interés en el ámbito Personas.

► PORTAL DEL EMPLEADO

Otro de los principales canales de comunicación con los empleados favoreciendo el flujo de comunicación descendente y ascendente.

► NORMATIVA-INFORMACIÓN DIARIA

Principales canales de comunicación descendentes que permiten informar en cada momento de las novedades relativas a Recursos Humanos (Concursos, Nombramientos, Acuerdos Laborales, Novedades Legislativas, Procedimientos Administrativos...)

► TODO ESTO ES PARA TI

Publicación digital e interactiva que, con una imagen moderna, cercana y familiar, muestra las ventajas y beneficios que pueden disfrutar los empleados de Ibercaja.

► PLATAFORMA IMPULSO

Canal de participación basado en un sistema de retos que pretenden implicar a la plantilla en la búsqueda de ideas y soluciones a los retos que periódicamente se proponen. Dos tipos de retos: solidarios e innovadores.

DIVERSIDAD, IGUALDAD Y CONCILIACIÓN

103-1, 103-2, 103-3, G4-LA2

IBERCAJA IMPULSA DE MANERA ACTIVA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, RECHAZANDO TODA FORMA DE DISCRIMINACIÓN Y ESTÁ COMPROMETIDA CON LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR DE LOS PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN LA ENTIDAD.

El **posicionamiento de la mujer** en puestos de responsabilidad avanza continuamente. En el año 2018 las vacantes concedidas a mujeres han sido en torno al 36% de las plazas de Director de Oficina, 54% de las de Subdirector y el 51% de las de Gerente de Banca Personal. El 57% de las promociones en 2018 correspondieron a mujeres.

Los empleados de Ibercaja pueden optar a **medidas de conciliación** como permisos, reducción de jornada y excedencias, algunas de las cuales amplían o mejoran las recogidas tanto en la legislación vigente como en el Convenio Colectivo. En el año se han acogido a dichas medidas 257 personas (219 reducciones de jornada, 35 maternidades y 3 excedencias por cuidado a familiares).

POLÍTICA RETRIBUTIVA

EL SALARIO DE LA PLANTILLA ESTÁ COMPUESTO POR LAS RETRIBUCIONES FIJAS PREVISTAS EN CONVENIO COLECTIVO PARA CADA NIVEL PROFESIONAL Y POR LA RETRIBUCIÓN VARIABLE QUE PERCIBE LA PLANTILLA DESTINADA EN LA RED DE OFICINAS ASOCIADA A CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.

Además se abonan otras cantidades en concepto de complementos para determinados colectivos con funciones y responsabilidades concretas.

Los **Beneficios Sociales** que Ibercaja pone a disposición de los empleados mejoran las coberturas legalmente establecidas, superando los límites y prestaciones fijados por Convenio Colectivo. Se cuenta, entre otras, con ayudas para estudios, plan de pensiones, ayudas para guardería y formación de los hijos.

En 2018 se ha diseñado una nueva publicación digital e interactiva que, con una imagen moderna, cercana y familiar, muestra las ventajas y beneficios que pueden disfrutar los empleados de Ibercaja.

DIÁLOGO SOCIAL

103-1, 103-2, 103-3

LAS RELACIONES LABORALES SE FUNDAMENTAN EN EL DIÁLOGO ABIERTO Y TRANSPARENTE CON LA REPRESENTACIÓN DE LOS EMPLEADOS.

En la representación sindical de la entidad participan 200 empleados vinculados a seis secciones sindicales. Estas relaciones tratan de **fomentar el compromiso mutuo**, con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de los profesionales que trabajan en Ibercaja.

El acuerdo ERE alcanzado en 2017 ha culminado este año 2018, permitiéndonos optimizar la estructura actual del Banco. Estas bajas se han desarrollado bajo el principio de voluntariedad como criterio prioritario, produciéndose la mayor parte de las desvinculaciones entre los compañeros de mayor edad con perfil administrativo. Con este proceso, Ibercaja mejora sus niveles de eficiencia, productividad y rentabilidad.

PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

IBERCAJA ESTÁ COMPROMETIDA CON LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE SUS EMPLEADOS, PROCURANDO SU BIENESTAR Y SALUD LABORAL, MINIMIZANDO RIESGOS Y ASIGNANDO LOS RECURSOS PRECISOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES PREVENTIVAS.

Ibercaja también **fomenta los hábitos de vida saludable** desde su grupo cultural, contando con personas muy vinculadas a actividades deportivas. Prueba de ello son sus más de 12 modalidades deportivas en las que se participa activamente y también la gran afición a participar en las distintas maratones que se organizan localmente. Por otro lado, se cuenta también con una sección específica en uno de los boletines internos, en el que, con carácter mensual, se recogen recomendaciones para el cuidado de la salud como por ejemplo, cómo prevenir catarros, buenos hábitos cardiosaludables o información sobre la importancia de una alimentación sana.

¿CÓMO SE APLICA ESTA POLÍTICA EN IBERCAJA?

- » **Contando con un Servicio de Prevención Propio** para prestar apoyo técnico especializado a toda la organización en materia de Prevención de Riesgos Laborales, medicina del trabajo y ergonomía, promoviendo la vigilancia de la salud, a través de reconocimientos médicos periódicos, campañas de vacunación e información.
- » Mediante la constitución de un **Comité de Seguridad y Salud Laboral**, cuya función primordial, además de verificar el cumplimiento de la normativa, es la consulta regular y periódica de la Entidad en materia de Prevención de Riesgos.
- » La participación de los empleados en esta específica materia se realiza a través de los **“Delegados de Prevención”**. El número de los designados por y entre los representantes de los trabajadores es de 13.
- » A través de la elaboración y aplicación del **Plan de Prevención de Riesgos Laborales** y de las correspondientes evaluaciones y reevaluaciones de riesgos.
- » **Formando e informando** a los empleados sobre los riesgos de su actividad, a través de la realización de cursos en materia de prevención y de campañas de divulgación por distintos canales.



COMPROMISO CON LOS **PROVEEDORES**

102-9, 102-10, 102-15, 102-16, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3

LA INTERACCIÓN Y EL DIÁLOGO CON LOS PROVEEDORES SON ASPECTOS CLAVES PARA POTENCIAR UNA RELACIÓN ESTABLE Y ENRIQUECEDORA, BASADA EN LA ÉTICA, LA TRANSPARENCIA Y EL ESTRICTO CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS PACTADOS.

APORTAMOS A LOS ODS



IBERCAJA PROMUEVE RELACIONES DE COMPROMISO MUTUO CON SUS PROVEEDORES Y LES TRASLADA SUS PRINCIPIOS DE GESTIÓN RESPONSABLE.

LOS PROVEEDORES SON CLAVE PARA IBERCAJA: AYUDAN A CUMPLIR LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PROPORCIONÁNDOLE EQUIPAMIENTOS, ASISTENCIA TÉCNICA Y LOS SUMINISTROS QUE HACEN POSIBLE EL DESARROLLO DE SU ACTIVIDAD.

IBERCAJA ASUME LOS SIGUIENTES COMPROMISOS:

► **TRANSPARENCIA**

Garantizar transparencia en las contrataciones.

CALIDAD Y COMPETENCIA

Velar por relaciones económicas que, respetando los intereses de ambas partes, hagan posible obtener el máximo nivel de calidad y competencia en los productos servidos y en los servicios prestados.

► **POLÍTICAS**

Valorar los enfoques y políticas desarrolladas por las compañías en cuestiones sociales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos (adhesiones a acuerdos internacionales, certificaciones de calidad, medioambientales, centros especiales de empleo...).

APOYO A EMPRESAS

Apoyar a las pequeñas y medianas empresas, a las de carácter social y a las que favorezcan la cohesión territorial de las zonas en las que desarrolla su actividad.

IBERCAJA BASA LA VALORACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS:



MÁXIMA CALIDAD
DEL PRODUCTO Y SERVICIO



CONDICIONES ECONÓMICAS,
CAPACIDAD DE RESPUESTA Y
RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS



EXPERIENCIA
EN LA RELACIÓN Y PRESTIGIO
EN EL MERCADO



CONCURRENCIA Y TRANSPARENCIA
EN LA ELECCIÓN



DIVERSIFICACIÓN
DE SUMINISTRADORES

CON EL FIN DE GARANTIZAR LA OBSERVANCIA DE PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES POR PARTE DE SUS PROVEEDORES, Y FAVORECER LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL, IBERCAJA CUENTA CON UN **CÓDIGO DE CONDUCTA QUE DEBEN ASUMIR SUS SUMINISTRADORES DENTRO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES.**

IGUALMENTE, LOS PROVEEDORES SE COMPROMETEN CONTRACTUALMENTE A APLICAR DICHOS PRINCIPIOS.

En 2018 se ha realizado un proceso de **homologación de los proveedores** más relevantes (150) que suponen un total del 83% del volumen total de expedientes de compra gestionados, de los cuales han renovado su **homologación 89** y la han obtenido por **primera vez 58**.

La casi totalidad de los proveedores homologados tiene carácter nacional y sus contratos están regulados internamente, teniéndose que ajustar a criterios, objetivos y procedimientos normalizados. A su vez, se establecen mecanismos de control para garantizar dicho cumplimiento y asegurar que se lleven a cabo los compromisos asumidos. La gestión administrativa derivada de estos procesos se realiza de forma electrónica, agilizando el pago de facturas y reduciendo los consumos de papel.

En mayo de 2016 se puso en marcha el **Portal de Proveedores**. Posteriormente se siguió avanzando en el proceso de homologación, realizándose adicionalmente una evaluación del riesgo de los proveedores, para valorar y tomar medidas proactivas de cara a su mitigación.



OTROS ASPECTOS DESTACADOS EN 2018 HAN SIDO:

- » Centralización de la **gestión de tasaciones** para la valoración de los inmuebles adjudicados y de los que garantizan operaciones, dando cumplimiento a la Circular 4/2016.
- » La entrada en vigor del nuevo **Reglamento General de Protección de Datos** de la Unión Europea ha supuesto la adaptación de ciertos aspectos con los proveedores.
- » Los proyectos de **nueva normativa europea** relacionada con proveedores.

COMPROMISO CON ACCIONISTAS E INVERSORES

102-15, 102-43, 102-44

EL RETO PARA RESPONDER A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ACCIONISTAS E INVERSORES PASA POR CONSTRUIR RELACIONES DE CONFIANZA BASADAS EN LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN TRANSPARENTE Y HONESTA.

Llevar a cabo actuaciones de interés y **facilitar información adecuada y necesaria** para su valoración **son claves estratégicas en nuestra relación** con actuales y potenciales accionistas e inversores.

COMPROMISOS CON LOS ACCIONISTAS E INVERSORES:

► IGUALDAD

Garantizar la igualdad de accionistas e inversores en el acceso a la información relevante de la Entidad, evitando asimetrías y asegurando la máxima transparencia para que dispongan en cada momento de información completa, clara y veraz.

► DIÁLOGO ADECUADO

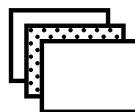
Establecer canales de diálogo adecuados, que les permitan ser atendidos con agilidad y calidad y de forma personalizada.

► CONFIDENCIALIDAD

Proteger en los términos previstos la confidencialidad de los datos que puedan aportar los accionistas e inversores.

DURANTE 2018, IBERCAJA HA SEGUIDO TRABAJANDO PARA LOGRAR UN CONOCIMIENTO MÁS PROFUNDO DE LA ENTIDAD POR PARTE DE TODOS LOS AGENTES DE LOS MERCADOS FINANCIEROS. LA ENTIDAD HA SEGUIDO APOSTANDO POR LA TRANSPARENCIA A TRAVÉS DE DOS CANALES PRINCIPALES:

La **web corporativa** es el canal principal para dar a conocer Ibercaja a los inversores. Esta página cuenta con una sección específica destinada a inversores y accionistas, con información para este grupo de interés sobre gobierno corporativo, hechos relevantes, evolución económico-financiera, calificación crediticia, emisiones, etc., conforme a los últimos requisitos de la legislación española sobre sociedades y buenas prácticas de gobierno corporativo. El tráfico de visitas a lo largo del año de dicha web ha sido de **3,4 millones**, lo que supone un **incremento del 6% respecto al año anterior**.



Adicionalmente, la Entidad cuenta con un canal destinado a las consultas o sugerencias de este colectivo a través del buzón **investors@ibercaja.es**. A lo largo del año, Ibercaja ha recibido más de 250 contactos a través de este canal.



LAS ACTUACIONES DE MAYOR RELEVANCIA DEL AÑO, DESDE EL PUNTO DE VISTA INVERSOR FUERON:

- » Presentación del nuevo **Plan Estratégico 2018-2020** y anuncio de los objetivos financieros a 2020.
- » La colocación de una **emisión de capital AT1**, en forma de participaciones preferentes para inversores institucionales, por importe de 350 millones de euros. Tras realizar un roadshow de 3 días por Europa, la emisión fue muy bien acogida en los mercados con una demanda por parte de los inversores que alcanzó los 1.000 millones de euros o 2,9 veces superior al volumen de la emisión
- » La venta de una **cartera de activos adjudicados** de 652 millones de euros que permitía reducir el saldo de adjudicados en un 45% con impacto positivo en capital y en la base de costes de la Entidad.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

102-11, 102-15, 102-19, 102-20, 102-26, 102-28, 102-30, 102-31, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3

IBERCAJA ASUME SU COMPROMISO RESPONSABLE
CON EL ENTORNO, ENFOCANDO LA GESTIÓN
AMBIENTAL HACIA LA PROTECCIÓN Y
SENSIBILIZACIÓN, DE FORMA SISTEMATIZADA.

APORTAMOS A LOS ODS



LA ENTIDAD DISPONE DESDE 2007 DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA) CERTIFICADO EXTERNAMENTE POR AENOR, QUE ACREDITA LA ADECUACIÓN DEL EDIFICIO DE SERVICIOS CENTRALES A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 14001:2015.

Como requisito de esta Norma, la Entidad tiene identificados los riesgos y oportunidades derivados del sistema, así como las acciones a abordar para cada riesgo. En 2018 Ibercaja ha superado la **segunda auditoría de seguimiento de aplicación de la norma 14001:2015 al SGA.**

Como empresa consciente del impacto que genera en su entorno, Ibercaja adquirió **el compromiso de preservar y proteger el medio natural como una de las contribuciones más importantes, necesaria para favorecer el desarrollo sostenible y como vía para garantizar la calidad de vida de futuras generaciones.**

COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE

► POLÍTICA AMBIENTAL

Los principios de actuación que rigen en la Entidad en materia de medio ambiente se recogen en la Política Ambiental, que es pública y está disponible en la web corporativa y en la normativa interna.

► PRINCIPIOS

Entre dichos principios se encuentran los relativos a la protección del medio ambiente, el cumplimiento de los requisitos legales y voluntarios asumidos en esta materia y la mejora continua en la eficacia y desempeño ambiental de la organización.



La **certificación** de nuestro edificio sede avala la eficacia del Sistema de Gestión implantado conforme a la norma actualizada. El Sistema cuenta con un **Comité de Medio Ambiente** (integrado por responsables de las principales unidades implicadas en la gestión ambiental) que se ocupa de la implantación, mantenimiento y optimización del sistema.

Este año se ha seguido avanzando en el sistema de Gestión Ambiental, actualizando los retos y oportunidades y simplificando los procesos operativos para incrementar la eficiencia de su funcionamiento.

PARA POTENCIAR LA COMUNICACIÓN, EN 2018 SE DISEÑÓ UN CALENDARIO ANUAL DE “COMUNICACIÓN AMBIENTAL”, IDENTIFICANDO LAS TEMÁTICAS A POTENCIAR CADA MES, ALINEADAS CON LOS OBJETIVOS AMBIENTALES DE LA ENTIDAD.

CALENDARIO DE COMUNICACIÓN MEDIOAMBIENTE 2018					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
26- Día de la educación ambiental 		22- Día mundial del agua 23- Hora del Planeta 		17- Día mundial del reciclaje 	5- Día mundial del medioambiente 
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
		Semana Europea de la Movilidad 	24- Día de las Naciones Unidas 		

EN RELACIÓN A LA COMUNICACIÓN INTERNA, muy relevante para la sensibilización y concienciación, destacamos la información publicada en los **boletines informativos** internos **Crónica** y **Recursos Humanos Informa**. Además, Ibercaja cuenta con una **Guía de Buenas Prácticas Ambientales** que contiene un conjunto de sencillas indicaciones y pautas encaminadas a promover el respeto al entorno en el ejercicio de la actividad profesional.

EN CUANTO A COMUNICACIÓN EXTERNA, hay que destacar el espacio que la **Web Corporativa** dedica a esta materia, difundiendo la Política Ambiental, así como las iniciativas y actuaciones que se ponen en marcha. También, una vez al año, coincidiendo con este **Informe Anual**, se hacen públicos contenidos conforme a los estándares de la **Global Reporting Initiative (GRI)**, verificados externamente.

El Sistema de Gestión Ambiental cuenta con un equipo impulsor de iniciativas, el **Equipo de Medio Ambiente**, formado por unos 20 voluntarios de distintas unidades, que proponen, impulsan y desarrollan posibles actuaciones en el ámbito de la protección medioambiental, impulsando su puesta en marcha.

CON SU VISIÓN TRANSVERSAL Y EL APOYO DEL COMITÉ DE MEDIO AMBIENTE, ESTE AÑO HAN INICIADO UN PROYECTO DE TRABAJO POR EQUIPOS, CON TRES FOCOS PRIORITARIOS:

DIFUSIÓN AMBIENTAL

Para identificar nuevos canales de difusión, nuevos contenidos y formas de comunicar interna y externamente.

RINCÓN VERDE

Para mejorar la segregación y el reciclaje de residuos, buscando posibles sinergias con aspectos sociales.

CONSUMO DE PAPEL

Con la finalidad de impulsar grandes avances en el cambio de hábitos en el consumo de papel para lograr su reducción significativa.

¡Colaboramos con TeloReciclo!

Únete a la campaña de reciclaje y da el fin más solidario a los móviles usados.

TeloReciclo.es




LOS EQUIPOS SE AUTOGESTIONAN, CONTANDO CON UN COORDINADOR QUE DINAMIZA SU FUNCIONAMIENTO, Y TRASLADA LAS PROPUESTAS CONCRETAS PARA SU VALORACIÓN.

A través de los distintos canales de información interna se informa a la organización de las actuaciones que se van implementando.

Por iniciativa del equipo **Rincón Verde**, IberCaja Banco y su Grupo Financiero se han sumado a la iniciativa solidaria **TeloReciclo**, un proyecto social de autoempleo y de reciclaje de teléfonos móviles, realizado por trabajadores de Atades (Asociación Tutelar Aragonesa de Discapacidad) con discapacidad intelectual.

GRACIAS A ESTA INICIATIVA SE HAN RECOGIDO 721 MÓVILES, QUE CONTRIBUYEN A UN TRIPLE BENEFICIO:

- Generar **oportunidades de trabajo** a personas con discapacidad intelectual.
- **Proteger el medioambiente**, reciclando los materiales de los móviles que ya no se utilizan.
- **Colaborar con Atades**: por cada móvil que se done, Atades recibe una cantidad de dinero que se invertirá en proyectos sociales de la entidad.



EN CUANTO A LAS PRINCIPALES
LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN 2018
DESTACAMOS:

ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

- » La Entidad trabaja en una **correcta segregación de los residuos** generados, asegurándose en todo momento el destino de cada uno de ellos.
- » La gestión de residuos se consolida centralizadamente, contando con la figura del **Coordinador de Gestión de Residuos**.
- » Se continúa con las labores de **sensibilización y concienciación** de colaboradores para trasladar la importancia de reducir el impacto ambiental que generamos en todas las fases de la cadena de valor y favorecer la recogida selectiva de los residuos generados en nuestras instalaciones.
- » Con la finalidad de ganar eficiencia, se trabaja en minimizar los desplazamientos ocasionados por la gestión de residuos.
- » Se continúa con la política de reutilización del **mobiliario**, reacondicionándolo y evitando así residuos innecesarios.
- » Se han realizado actuaciones para fomentar el conocimiento y concienciación entre los empleados de la importancia de la **Economía Circular**.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

- » Se continúa con la instalación y renovación de **equipos de climatización de alta eficiencia** energética.
- » El total del consumo de energía eléctrica en Sede Central procede de **fuentes renovables** con garantías de origen certificadas por la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia).
- » En el diseño y creación de nuevos centros y espacios como por ejemplo Ibercaja Xplora e Ibercaja Coffee Work, se tiene en cuenta un **consumo energético eficiente**, uso de mobiliario que respeta el medioambiente y el reciclado selectivo de residuos.

EMISIONES

- » La Entidad tiene previsto incorporarse a medio plazo al **registro de huella de carbono**, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, por lo que se utiliza su calculadora para el cálculo de las emisiones CO₂ de alcance 1, 2 y algunas categorías de alcance 3: Huella de carbono.
- » La tendencia de los datos obtenidos permite identificar y emprender iniciativas, como puede ser el uso de **fuentes de energía renovables**.
- » Durante 2018 se ha continuado con la sustitución de rótulos, cartelerías e iluminación de oficinas por otros con LED, para **reducir el volumen de emisiones**.

OTRAS ACTUACIONES VINCULADAS A GESTIÓN AMBIENTAL

- » Modificación centralizada de la **vía de correspondencia a los clientes**, pasando de envío en papel a envío digital.
- » Creación **nuevo icono para la firma corporativa** del correo electrónico para recordar la importancia de evitar la impresión de documentos y aportar más visibilidad a nuestro compromiso ambiental.
- » **Reducción interna de comunicaciones generadas en papel** y que reciben internamente oficinas y Sede Central.
- » Adopción de medidas encaminadas a la **reducción de consumo de papel** y de residuos mediante la eliminación de armarios en algunas plantas y de impresoras en el puesto de trabajo.
- » Implantación de un sistema de impresión centralizado en Sede Central y territoriales que permitirá **optimizar el número de máquinas**, reducir el coste energético y se deberá ver reflejado en la reducción de consumo de papel. Esta medida se extenderá a oficinas a lo largo del siguiente ejercicio.
- » Se ha participado en las iniciativas **“Hora del Planeta”** y en la Comunidad por el Clima.
- » Ibercaja es **entidad colaboradora de COEPLAN** (Coalición de Empresas por el Planeta), iniciativa que tiene como fin promover una mayor demanda de productos verdes y la difusión de buenas prácticas para favorecer el desarrollo de empresas más innovadoras y sostenibles.
- » Por otra parte, Ibercaja forma parte de un grupo de trabajo para analizar y adaptarse a las primeras propuestas legislativas promovidas por la Comisión Europea, en su **Plan de Acción para Financiar el Desarrollo Sostenible**, y a las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) sobre financiación y cambio climático.



ASÍMISMO, IBERCAJA, ES CONSCIENTE DE QUE LOS CONSUMIDORES SON CADA VEZ MÁS SENSIBLES CON EL MEDIOAMBIENTE, LOS FACTORES SOCIALES Y LA SOSTENIBILIDAD Y DEMANDAN PRODUCTOS QUE DEN RESPUESTA A ESTOS CRITERIOS.

Por ello, cuenta dentro de su cartera con **productos que contribuyen al cuidado del medioambiente** y al desarrollo de la sociedad, entre los que destacan los siguientes:

- » **Plan Ibercaja de Pensiones Sostenible y Solidario y Fondo Ibercaja Sostenible y Solidario.** Ambos instrumentos de ahorro invierten siguiendo criterios de inversión socialmente responsable; excluyen la inversión en empresas señaladas por dañar el medioambiente o atentar contra los derechos humanos e invierten en compañías que pertenecen a los índices de sostenibilidad más importantes del mundo, y en activos y empresas con un negocio muy orientado a la sostenibilidad (bonos verdes y sociales, energías renovables,...). Además, donan parte de la comisión de gestión a proyectos sociales y medioambientales. Actualmente, apoyan un proyecto de Conservación de la Amazonía y al desarrollo de las comunidades locales en Madre de Dios, Perú.
- » **Renting ecológico,** que tiene como objetivo potenciar la utilización de vehículos que favorezcan la eficiencia energética.

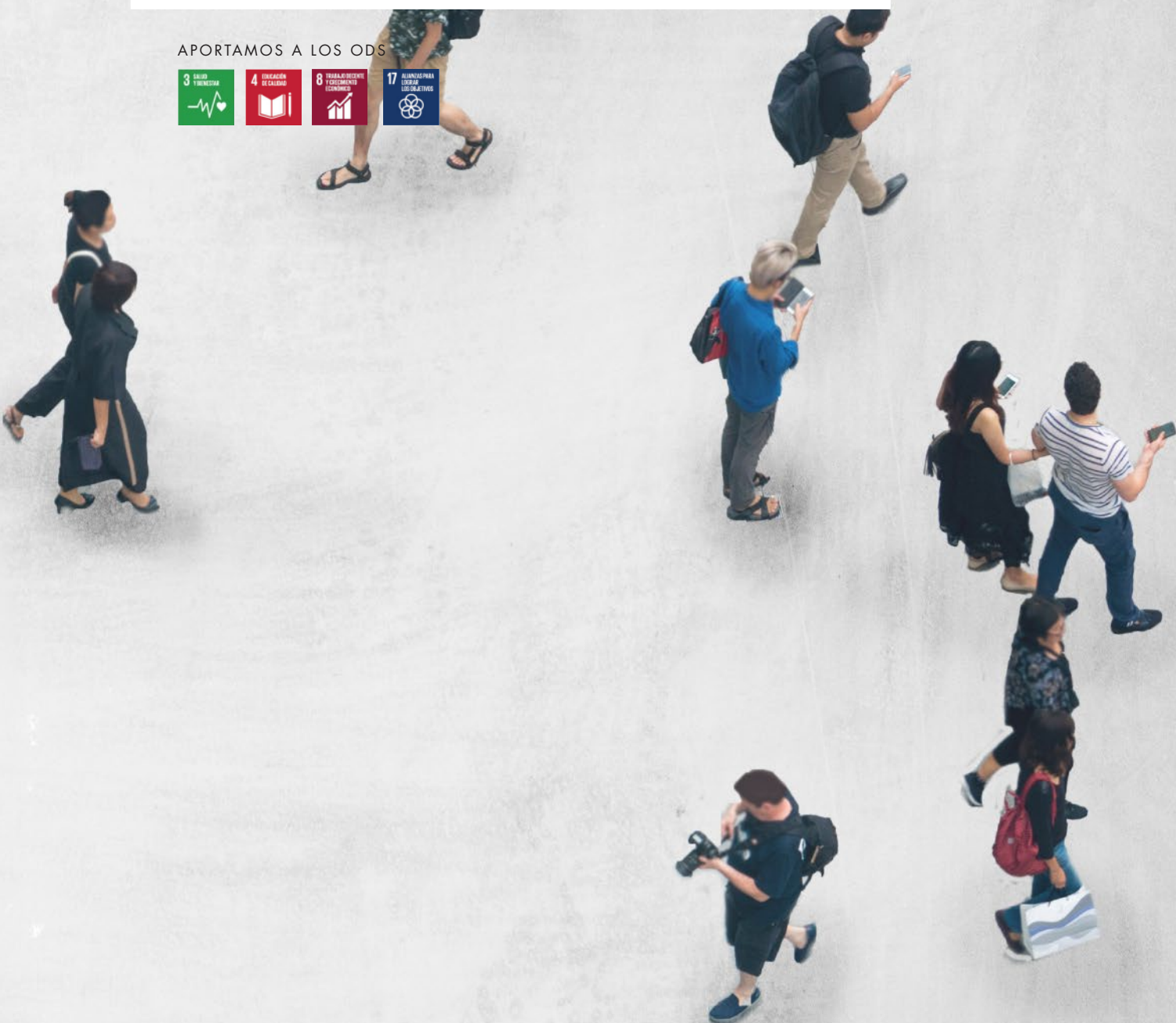


COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

102-15, 102-43, 102-44, 103-1, 413-1

IBERCAJA ES UN BANCO CON UNA ALTA SENSIBILIDAD SOCIAL: DESDE SU ORIGEN, FORMA PARTE DE LA CULTURA CORPORATIVA DE LA ENTIDAD Y DEL ENFOQUE DE NEGOCIO, EN EL QUE SE TIENE EN CUENTA LA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIO ECONÓMICO DE LAS ZONAS DE ACTUACIÓN.

APORTAMOS A LOS ODS



IBERCAJA ASUME LOS SIGUIENTES COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD

► **DESARROLLO DEL TERRITORIO**

Contribuir al desarrollo del territorio, apoyando al tejido productivo y estableciendo canales de colaboración y diálogo con los agentes locales.

► **ADAPTACIÓN A LAS NECESIDADES**

Dar respuesta a las demandas sociales (empleo, formación, vivienda...), a través de su actividad financiera, con productos y servicios que se adapten a las necesidades.

► **INCLUSIÓN FINANCIERA**

Apoyar la inclusión financiera dando un servicio global y favoreciendo el acceso a los servicios financieros de aquellos colectivos que puedan tener más dificultades.

► **ACCESIBILIDAD**

Facilitar soluciones financieras, presenciales o a distancia, para impulsar la máxima accesibilidad a sus productos y servicios.

► **EDUCACIÓN FINANCIERA**

Favorecer la educación financiera entre la sociedad, transfiriendo el conocimiento de los profesionales de la entidad para apoyar la toma de decisiones de manera informada y ayudar en la gestión de las finanzas personales.

► **VOLUNTARIADO**

Promover y apoyar la participación de los empleados en iniciativas de voluntariado corporativo que repercutan positivamente en la sociedad.

► **COLABORACIÓN**

Colaborar con organizaciones, entidades y reguladores que desarrollan actuaciones socialmente responsables, sensibilizar y difundir buenas prácticas.

► **COMPROMISOS**

Asumir responsablemente compromisos impulsados por organizaciones internacionales que velan por el desarrollo sostenible, los derechos humanos, el buen gobierno, el compromiso ético y la lucha contra la corrupción.

LAS ACTUACIONES MÁS DESTACADAS LLEVADAS A CABO DESDE IBERCAJA EN EL ÁMBITO SOCIAL EN 2018 HAN SIDO:

EDUCACIÓN FINANCIERA

EL PROGRAMA

EL PROGRAMA QUE ACTÚA SENSIBILIZANDO Y FORMANDO, TIENE IMPLANTACIÓN EN TODAS LAS PROVINCIAS DONDE FUNDACIÓN IBERCAJA DESARROLLA SU ACTIVIDAD Y SE EXTIENDE A TODO EL TERRITORIO NACIONAL A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA **AULAENRED.IBERCAJA.ES**

EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA, GESTIONADO POR FUNDACIÓN IBERCAJA, DA RESPUESTA DESDE 2013 AL COMPROMISO DEL BANCO CON EL PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA NACIONAL, LIDERADO POR BANCO DE ESPAÑA Y LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES.

Su objetivo es promover una “alfabetización financiera” básica para todos los ciudadanos”. Todas las actividades del programa son gratuitas. El programa cuenta con numerosos reconocimientos y realiza más de un 70% de las acciones de carácter presencial, contando desde su inicio con más de **26.000 participantes** en sus acciones programadas.

La clave para conseguirlo y poder dar cobertura a población de todas las edades, se basa en el establecimiento de **acuerdos de colaboración** específicos. Concretamente se colabora con el Colegio de Economistas de Aragón (en el caso de las acciones dirigidas a universitarios); la Asociación de Profesores de Secundaria de Aragón - ADESDAR y la Asociación de Profesores de Secundaria de Madrid - ADESMAD (para las dirigidas a escolares de Secundaria, Bachillerato y ciclos formativos, así como para la formación de profesores), y con Fundación Piquer como colaborador (en actividades dirigidas a escolares de Primaria y Secundaria).

El programa dirige sus acciones a un amplio espectro de la población, desde escolares de 5º de primaria a población adulta, adaptando en cada caso tanto el contenido como el tipo de actividad y la metodología utilizada, combinando el formato presencial y online.

EN ESTA EDICIÓN SE HAN PUESTO EN MARCHA, EN EL MARCO DEL PROGRAMA FUNCAS EDUCA, NUEVAS INICIATIVAS CON EL

OBJETO DE **DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS COLECTIVOS** MARCADOS COMO PRIORITARIOS POR DICHO PROGRAMA:

- » **ALFABETIZACIÓN FINANCIERA ONLINE PARA MAYORES.** Aulas itinerantes en el medio rural.
- » **CUENTAS FÁCILES.** Talleres de finanzas básicas para jóvenes con discapacidad.
- » **TALLERES DE FINANZAS BÁSICAS** para emprendedores.
- » **VÍDEOS DE PÍLDORAS FINANZAS** para emprendedores.

VOLUNTARIADO

EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO, GESTIONADO POR FUNDACIÓN IBERCAJA EN COORDINACIÓN CON IBERCAJA BANCO, TIENE COMO OBJETIVO CONTRIBUIR AL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD A TRAVÉS DE LA IMPLICACIÓN DE SUS EMPLEADOS

Desarrollando acciones tanto de diseño propio como en colaboración con otras entidades e instituciones, participando en diferentes ámbitos de actuación, como talleres, acompañamiento emocional, actividades lúdicas y sensibilización. Este programa ofrece a los empleados la posibilidad de aportar su tiempo y conocimiento a través de diferentes proyectos para llegar a las personas que lo necesitan.

Voluntariado Ibercaja está abierto a todos los empleados de las **empresas del Grupo Ibercaja y de la Fundación Ibercaja, tanto en activo como jubilados**. El programa es de ámbito nacional; en 2018 se ha ampliado su alcance, desarrollando acciones en un mayor número de provincias: Zaragoza, Huesca, Teruel, Guadalajara, La Rioja, Madrid, Badajoz, Burgos y Sevilla.

VOLUNTARIADO

EL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CUENTA CON UN TOTAL DE **533 VOLUNTARIOS**.

ENTRE LAS ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO, ADEMÁS DE LAS ACTIVIDADES CONTINUAS ANUALES, SE PUEDEN CITAR:

- » **PARTICIPACIÓN EN SEVILLA, MADRID Y ZARAGOZA EN EL “DÍA SOLIDARIO DE LAS EMPRESAS”** organizado por la entidad Cooperación Internacional. Durante esta semana los voluntarios participaron en desayunos solidarios, jornadas de tiempo libre con personas con discapacidad y huerta ecológica.
- » **GRAN RECOGIDA DE ALIMENTOS.** 350 empleados voluntarios de Ibercaja participaron en la campaña “La Gran Recogida”, organizada por los Bancos de Alimentos de Zaragoza, Huesca, Teruel, Guadalajara, La Rioja, Madrid, Badajoz, Burgos y Sevilla. En la edición 2018 el Voluntariado Ibercaja recogió y clasificó 56.585 kilos de alimentos.
- » **VISITAS AL BELÉN IBERCAJA.** Organización de visitas guiadas al Belén, dirigidas a jóvenes con discapacidad intelectual e impartidas por voluntarios de Ibercaja.



ECOSISTEMA MÁS EMPRESA

MÁS EMPRESA

EL ECOSISTEMA AGLUTINA TODA LA LABOR DESARROLLADA HASTA AHORA POR LA ENTIDAD CON EL SECTOR EMPRESARIAL, PRIORIZANDO LAS NUEVAS REALIDADES DEL MERCADO, BASADAS EN LA COLABORACIÓN Y EL TRABAJO EN EQUIPO.

IBERCAJA BANCO Y FUNDACIÓN IBERCAJA HAN TRABAJADO CONJUNTAMENTE PARA LANZAR EN 2018 EL ECOSISTEMA MÁS EMPRESA, UNA NUEVA FORMA DE RELACIONARSE CON LAS EMPRESAS, LOS EMPRENDEDORES, LOS PROFESIONALES Y LA SOCIEDAD EN GENERAL.

A través del **Ecosistema**, se va a **acompañar a las empresas**, ayudándolas a generar nuevos sistemas de innovación que les permitan evolucionar al siguiente nivel. En este Ecosistema convive la conexión entre empresas y startups con plataformas de innovación abierta, programas de acompañamiento, herramientas, talleres, tendencias, networking... en todo el territorio nacional.

El Ecosistema se concreta en la práctica con la **"Innovation academy"**. La "Innovation academy" acerca a empresas, emprendedores y profesionales diferentes actividades y acciones de **"Liquid innovation"**, **"Start up and corporate venture"**, **"Retos de Open Innovation"** y **"Fintech"**: herramientas, plataformas de innovación abierta, conocimiento compartido, tendencias, actividades de networking, programas formativos y programas de acompañamiento con los que abordar procesos de transformación y refuerzo de la competitividad.

En esta iniciativa acompañan diferentes organizaciones y profesionales que refuerzan la apuesta por la excelencia y la confianza en el ecosistema. Además, existe un **"Think tank"** en el que un equipo de expertos de diferentes sectores, líderes en su industria, orientan al Ecosistema Más Empresa con consejos y directrices sobre la generación de ideas que responden a la evolución, tendencias y soluciones del mercado.

ECOSISTEMA MÁS EMPRESA

HAY UN LUGAR DONDE TU EMPRESA PUEDE CRECER COMO TE GUSTARÍA

Estar asesorado significa apuntar más alto.



MOBILITY CITY

MOBILITY CITY, CIUDAD DE LA MOVILIDAD, ES UNA APUESTA DE LARGO RECORRIDO QUE TIENE COMO OBJETIVO CONTRIBUIR AL DESARROLLO DE ZARAGOZA Y ARAGÓN IMPULSANDO EN PARTICULAR UN SECTOR ESTRATÉGICO EN LA ECONOMÍA ARAGONESA: LA AUTOMOCIÓN Y SU NUEVO PARADIGMA, LA MOVILIDAD SOSTENIBLE, EN UN ESPACIO CREADO YA EN SU MOMENTO CON LA SOSTENIBILIDAD COMO BASE Y EN UNA SEDE ICÓNICA.

El proyecto, puesto en marcha por la Fundación Ibercaja y Expo Zaragoza Empresarial, empresa pública del Gobierno de Aragón, titular del inmueble, cuenta con el apoyo del Ayuntamiento de Zaragoza, y la participación de diferentes compañías y entidades de los sectores vinculados con la automoción y las comunicaciones.



Fundación Ibercaja trabaja en **labores de definición de contenidos**, haciendo partícipes a empresas, instituciones y colectivos que ya han mostrado su interés para adherirse a un proyecto abierto y transparente que está generando la lógica expectación. El ámbito abarca desde multinacionales de referencia a organizaciones empresariales, pasando por entidades sin ánimo de lucro.

En las primeras semanas de 2019 ya estará definido el espacio expositivo de nuevos vehículos y soluciones de movilidad en el interior del Pabellón Puente, estando todo a punto para comenzar la intervención. La finalización de los trabajos y el inicio de operaciones están previstos para el otoño de 2019, pero mientras avanzan las obras **Mobility City** cobrará forma con espacios y foros de debate previos a la inauguración: cátedra universitaria, ya firmada con la Universidad de Zaragoza en materia de conectividad del vehículo, jornadas y congresos y, particularmente, un centro de análisis y estudio sobre los cambios en el sector de la movilidad al que se han sumado hasta la fecha 28 empresas y entidades, en un grupo abierto a nuevas incorporaciones.

Mobility City.
El futuro de la movilidad está aquí ¿Te lo vas a perder?

EMPLEA-T Y EMPRENDE

EL PROGRAMA EMPLA-T Y EMPRENDE OFRECE UNA GUÍA COMPLETA PARA QUE LA CREATIVIDAD Y EL EMPUJE EMPRENDEDOR NO SE DETENGAN EN UNA SOCIEDAD QUE DEMANDA CADA DÍA CON MÁS FUERZA NUEVAS FUENTES DE TRABAJO, INNOVACIÓN, PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Cuenta con un método avalado por sus excelentes resultados, que consiste en una **formación práctica y vivencial** impartida por emprendedores con amplia experiencia y trayectoria y con acceso a un equipo de mentores de primer nivel para trabajar individualmente el desarrollo de cada iniciativa.

Emplea-T y Emprende plantea un recorrido integral dividido en distintos niveles formativos por todas las fases de desarrollo de un proyecto empresarial, proporcionando los conocimientos y herramientas necesarios para llevar adelante una idea desde el principio hasta el final. Esta formación se completa con talleres prácticos en habilidades emprendedoras, sesiones de mentoring y acceso a financiación con Ibercaja Banco en condiciones muy ventajosas para los participantes que presenten un proyecto viable. El programa se fortalece con la presencia en espacios de aceleración y coworking en todas las provincias en las que se imparte el programa.

Unos **40 colaboradores y mentores** dinamizan los distintos niveles formativos desarrollados en 2018 Idea-T, Inicia-T, Desarrolla-T, Acelera-T, Capacita-T, Transforma-T y Especializa-T. En 2018, han participado en el programa **655 emprendedores**, y se ha trabajado de manera intensiva con **247 proyectos**.

La formación, el mentoring, la financiación y la aceleración son los cuatro pilares en los que el programa les apoya. Los proyectos han sido desarrollados especialmente en Zaragoza, Huesca, La Rioja y Guadalajara y han dado lugar a la creación y consolidación de 150 empresas (dato aproximado). Desde el inicio del programa se han financiado 63 proyectos por un total de más de 1,5 millones de euros.



DENTRO DEL PROYECTO DESTACA **LA TERMINAL**

Es un **espacio de incubación y aceleración empresarial** del Ayuntamiento de Zaragoza gestionado por la consultora Hiberus Tecnología, en colaboración estratégica con Fundación Ibercaja.



[www.fundacionibercaja.es/
emplea-t-y-emprende-2019](http://www.fundacionibercaja.es/emplea-t-y-emprende-2019)

► Durante 2018 han pasado por la Terminal **43 proyectos instalados en zona de coworking**, con una ocupación media de casi el 100% y **31 proyectos incubados en despachos**, con una ocupación media del 85%. Además, 5 despachos y 3 plazas adicionales de coworking han estado ocupados por mentores. El programa facilita contenidos formativos, acompañamiento estratégico, consultorías, mentoring y financiación. En 2018 unos 400 niños entre 10 y 12 años del Programa Aprendiendo a Emprender visitaron las instalaciones.

EDUCAR PARA EL FUTURO

EDUCAR PARA EL FUTURO ES UN PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA CUYO OBJETIVO ES ACERCAR DESDE EL RIGOR Y LA CALIDAD LAS NOVEDADES EDUCATIVAS A LOS DISTINTOS AGENTES EDUCATIVOS DE LA SOCIEDAD.

Para ello, un amplio **panel de expertos de prestigio nacional e internacional** es invitado a exponer distintos temas de actualidad e innovación educativa. Este año 2018 el hilo conductor ha sido el desarrollo del cerebro y el aprendizaje. Se han ofrecido, por una parte, conferencias plenarias dirigidas al público en general con carácter inspirador y, por otra, una formación intensiva con un objetivo capacitador, en un entorno denominado EDULABI. En dicho espacio se han llevado a cabo actividades prácticas donde, a través de talleres y seminarios, los distintos ponentes han ofrecido a los participantes la oportunidad de formarse de manera especializada.

APRENDIENDO A EMPRENDER

ESTE PROGRAMA EDUCATIVO SIRVE DE INSTRUMENTO PARA INCULCAR EL ESTÍMULO EMPRENDEDOR EN LOS MÁS JÓVENES CON LA CREACIÓN DE COOPERATIVAS ESCOLARES QUE FABRICAN Y VENDEN SUS PRODUCTOS EN UN MERCADO.

El programa se dirige a alumnos de 5º y 6º de Primaria de Zaragoza, Huesca y La Rioja, y tiene por objetivo **ayudarles a entender el funcionamiento del mundo cooperativo** desde la escuela, fomentando su espíritu emprendedor, su autonomía y su iniciativa personal.

CAPACITANDO PARA TRABAJAR

IBERCAJA HA APOYADO LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES PARA LOGRAR UNA SOCIEDAD MÁS IGUALITARIA E INTEGRADORA, A TRAVÉS DE SU FUNDACIÓN Y DESARROLLANDO PROYECTOS ESPECÍFICOS EN LA ENTIDAD.

Este año se ha contribuido con más de **300.000 euros**, apoyando **14 proyectos**, como la planta de transformación de verduras, hortalizas y frutas de ATADES Zaragoza; la agencia de colocación de la Fundación DFA; el proyecto de formación y atención a personas con discapacidad "Brújula" de la Fundación Juan XXIII; el Programa Integra con la Fundación Human Age Institute, o el proyecto para la realización de prácticas laborales de la Fundación Down, entre otras.



PROYECTOS SOCIALES

PROYECTOS SOCIALES

EN SUS 13 AÑOS DE ANDADURA, ESTA CONVOCATORIA SE HA CONVERTIDO EN UN **EJEMPLO DE EFICACIA Y TRANSPARENCIA** EN LAS AYUDAS.

DENTRO DE SU COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD DEL TERCER SECTOR, FUNDACIÓN IBERCAJA CUENTA CON UNA CONVOCATORIA DE PROYECTOS SOCIALES DIRIGIDA A ENTIDADES SOCIALES Y ONG.

De esta forma, **la ayuda de la entidad se canaliza a través de los que están más cercanos a la realidad**, amplificando el impacto de sus acciones y logrando una transformación real de las condiciones de vida de las personas en situación de desigualdad. En esta edición se han presentado **505 proyectos** y se han seleccionado 334 iniciativas de toda España, que beneficiarán a **228.631 personas**, con una inversión global de **1.023.000 euros**.

FUNDACIÓN IBERCAJA AÚNA SUS ESFUERZOS CON EL RESTO DE FUNDACIONES ACCIONISTAS EN UNA CONVOCATORIA NACIONAL DIVIDIDA EN CUATRO PARTES:

- » Convocatoria 2018 Ibercaja de Proyectos Sociales (España menos Aragón, Extremadura y Castilla y León)
- » Convocatoria 2018 CAHbercaja de Proyectos Sociales (Aragón)
- » Convocatoria 2018 Caja de Badajoz-Ibercaja de Proyectos Sociales (Extremadura)
- » Convocatoria 2018 Cajacírculo-Ibercaja de Proyectos Sociales (Castilla y León)

IMPULSO SOLIDARIO

EN 2018 SE HA LANZADO LA SEGUNDA CONVOCATORIA DE IMPULSO SOLIDARIO, UNA INICIATIVA EN LA QUE LOS PROPIOS EMPLEADOS PRESENTAN PROYECTOS SOCIALES CON LOS QUE ESTÁN ESPECIALMENTE SENSIBILIZADOS O IMPLICADOS, ENMARCADOS EN TRES CATEGORÍAS: ENFERMEDAD, DISCAPACIDAD E INTEGRACIÓN.



La selección de los **6 proyectos más votados por los propios empleados** (2 por categoría), recibe una ayuda para su desarrollo. Dentro de cada categoría, el proyecto más votado recibe una ayuda de 10.000 euros y el segundo más votado 5.000 euros, que son otorgados por Ibercaja Banco, Fundación Ibercaja, Ibercaja Pensión (colaboración del Plan Ibercaja de Pensiones Solidario y Sostenible) e Ibercaja Gestión (colaboración del Fondo Ibercaja de Inversión Solidario y Sostenible). En esta edición, se han presentado **79 candidaturas** y los empleados han repartido un total de **7.742 votos**.

INICIATIVAS FIN DE AÑO

CAMPAÑA "UNA SONRISA POR NAVIDAD"

IBERCAJA HA PARTICIPADO POR SEGUNDO AÑO EN LA CAMPAÑA ORGANIZADA POR LA ORGANIZACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO COOPERACIÓN INTERNACIONAL "UNA SONRISA POR NAVIDAD", QUE TIENE COMO OBJETIVO CONSEGUIR JUGUETES EN NAVIDAD PARA NIÑOS SIN RECURSOS.

Durante la campaña los empleados de Ibercaja aportaron **570 regalos** que fueron distribuidos a familias sin recursos y en riesgo de exclusión social.

Este año **se han ampliado las ciudades participantes**, recogiéndose regalos en Madrid, Burgos, Badajoz, Zaragoza, Valencia, Barcelona, Guadalajara, La Rioja y Sevilla que han sido entregados a niños de estas ciudades en colaboración también con otras entidades sociales locales.



SERVICIOS DIGITALES

FUNDACIÓN IBERCAJA TIENE COMO OBJETIVO, A TRAVÉS DE SUS SERVICIOS DIGITALES, FACILITAR HERRAMIENTAS Y CONTENIDOS PARA LOGRAR UNA SOCIEDAD DIGITAL MÁS INCLUSIVA.

De este modo se alinea con la **misión de contribuir al desarrollo económico, social y cultural de la sociedad.**

Una sociedad fuertemente influenciada por la presencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que hace que nuestros usuarios decidan dónde, cómo, cuándo y cómo participan en nuestros servicios y actividades.

LOS SERVICIOS QUE SE OFERTAN SON:

- » **IBERCAJA ORIENTA.** Una plataforma de orientación educativa con todo lo imprescindible para poder elegir los itinerarios formativos y los estudios universitarios.
- » **IBERCAJA AULA EN RED.** El servicio web para la comunidad educativa con actividades, recursos y aplicaciones con las que docentes, padres y alumnos pueden potenciar el trabajo en el aula.
- » **EMPRESA COMPETITIVA DE IBERCAJA.** Una plataforma para mejorar la competitividad de nuestras empresas con información sobre buenas prácticas empresariales, artículos, ponencias...
- » **IBERCAJA DOCUMENTA - EMPRESA AGROALIMENTARIA.** Servicio de información y documentación para el sector agrícola y ganadero.



CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL IBERCIDE

IBERCIDE-CENTRO IBERCAJA DE DESARROLLO EMPRESARIAL LLEVA MÁS DE 30 AÑOS IMPULSANDO LA TRANSFORMACIÓN DE LAS EMPRESAS ARAGONESAS.

Para ello ofrece programas, cursos y talleres que tienen como objetivo **incrementar el potencial de las personas y de las organizaciones** para mejorar los resultados de sus negocios.

Las propuestas recogen disciplinas que permiten descubrir y entrenar recursos propios para mejorar la actividad profesional y que abarcan aspectos tan necesarios como la comunicación, el liderazgo, las ventas, la inteligencia emocional o la gestión del estrés. También engloba formación específica para sectores claves de la economía como el turismo, las pymes o la agroalimentación, en cuestiones como su digitalización o mejora de la eficiencia.

La **transformación empresarial** se aborda desde cuatro puntos de vista: desarrollo de personas, modelos de negocio e innovación, alta dirección y estrategia y transformación digital. Así pues, la oferta formativa se actualiza permanentemente, aunque algunos programas alcanzan ya varias ediciones y están plenamente consolidados, con excelentes resultados en cuanto a participación y satisfacción del alumnado.

También se realizan jornadas con distintos profesionales y empresas con distintos enfoques. Entre ellas queremos destacar la **III Jornada Ibercide RSC "Cómo comunicar las buenas prácticas"**, jornada de aprendizaje en la que organizaciones líderes de distintos sectores comparten sus experiencias.



CONVENIOS CON LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA, FUNDACIÓN IBERCAJA Y FUNDACIÓN CAJA INMACULADA HAN FIRMADO DOS CONVENIOS DE COLABORACIÓN PARA FOMENTAR LA INVESTIGACIÓN Y LA MOVILIDAD DE ESTUDIANTES.

Entre las dos fundaciones aportarán **250.000 euros para impulsar el desarrollo social y económico** a través de la financiación de proyectos de investigación y estancias en el extranjero. En los últimos cuatro años han invertido en estos programas 1.000.000 de euros.

MEDIO AMBIENTE

EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL, QUE SE LLEVA A CABO EN COLABORACIÓN CON EL PROGRAMA RED NATURAL DE ARAGÓN, TRABAJA EN CUATRO LÍNEAS DE ACTUACIÓN: INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO, SENSIBILIZACIÓN Y EXPERIMENTACIÓN.

Su finalidad es **fomentar el interés por la conservación de la naturaleza** y conseguir el respeto por el medio ambiente mediante el conocimiento del patrimonio cultural de Aragón y de sus espacios naturales protegidos. Se lleva a cabo en 20 centros de interpretación.

PATROCINIOS Y COLABORACIONES

IBERCAJA COLABORA DE FORMA DESTACADA CON PATROCINIOS EN DIVERSAS ACTIVIDADES, MUCHAS DE ELLAS ENFOCADAS A LA SENSIBILIZACIÓN POR LA CULTURA Y LA INCORPORACIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES EN LA POBLACIÓN EN GENERAL Y ENTRE LOS JÓVENES EN PARTICULAR.

Los patrocinios principalmente se posicionan en el **deporte**, por entender que es el **mejor vehículo de transmisión de los valores de la Entidad**, pero también en los jóvenes, en la cultura y en las empresas, firmando convenios de colaboración con varias asociaciones empresariales.

EQUIPO IBERCAJA
EN LA V CARRERA
ESIC ZARAGOZA



DEPORTE

LA ENTIDAD HA PARTICIPADO EN 2018 EN DIVERSOS ACONTECIMIENTOS DEPORTIVOS COMO:

- » **TROFEOS IBERCAJA CIUDAD DE ZARAGOZA** (acuerdo firmado con Zaragoza Deporte Municipal, 26 eventos de distintas disciplinas deportivas con más de 32.000 espectadores). Destaca el Maratón de Zaragoza y la 10K que contó con la participación de numerosos empleados en ambas distancias.
- » **CROSS ATAPUERCA.** Alta participación en el stand de Ibercaja con entrega de regalos y foto de recuerdo. Equipos Ibercaja en varias categorías.
- » **MARATÓN, MEDIO MARATÓN Y 10K DE MADRID.** Formación de equipos Ibercaja en las tres distancias. Promociones para clientes y gran difusión mediática.
- » **QUEBRANTAHUESOS.** Alta participación en el stand Ibercaja de la EXPO con contenidos como sorteos de dorsales, entrega de regalos, foto de recuerdo y hospitality para empleados y clientes.
- » **CURSA DEL NASSOS (BARCELONA).** Acciones de relaciones públicas con clientes e internas con empleados.
- » **10K VALENCIA IBERCAJA** con acciones especiales para clientes y empleados.
- » **PATROCINIOS A FEDERACIONES** deportivas así como a las categorías inferiores y escuelas de clubes deportivos para fomentar el deporte en los más jóvenes.
- » **NIEVE.** Patrocinio ARAMON para el fomento de las estaciones Aragonesas y colaboración con las escuelas de esquí consiguiendo ventajas y descuentos para clientes y empleados.
- » **CARRERA DE LAS EMPRESAS ESIC ZARAGOZA.** Record de participación de empleados de Ibercaja, revalidando el título como tercera empresa con mayor participación.
- » Además, se han organizado las tradicionales **Carreras Populares Ibercaja en Zaragoza, Huesca y Teruel** con una participación cercana a las 10.000 personas. El banco donó un euro por cada participante a Banco de Alimentos de Zaragoza, Proyecto Hombre Huesca y Cáritas Teruel.



JÓVENES

SE HA RENOVADO EL CONVENIO **CARNÉ JOVEN CON EL GOBIERNO DE ARAGÓN Y SE HAN PROGRAMADO LOS ACTOS DEL 30 ANIVERSARIO DEL NACIMIENTO DEL MISMO QUE TERMINARÁN EN SEPTIEMBRE DE 2019.**

También se ha renovado el acuerdo con el programa Carné Joven de la Junta de Castilla y León. Se ha renovado el compromiso, por dos años, con el Gobierno de Aragón en la actividad de **Juegos Escolares** donde participan unos 40.000 niños y jóvenes aragoneses. Se ha patrocinado el **festival de música FIZ** y diferentes conciertos.

CULTURA

IBERCAJA COLABORA EN LA **DIFUSIÓN DE LA CULTURA A TRAVÉS DE LA VENTA ANTICIPADA Y DE LAS TAQUILLAS GESTIONADAS POR SU SISTEMA DE TICKETING.**

En este año ha distribuido **830.000 entradas** en más de 500 eventos, siendo la empresa que más tickets vende en Aragón. Por primera vez patrocinamos las actuaciones de **El Circo Mágico**, con una gran repercusión mediática. Ibercaja ha conseguido convertirse en Canal de Venta de diferentes eventos de Madrid, como Billy Elliot o El Mago Pop entre otros. Ibercaja, como muestra de su compromiso social, colabora también en la venta de **entradas a eventos con fines sociales**: partido ASPANOA, concierto AMACGEMA, concierto en la Academia General Militar a favor de la Santa Hermandad del Refugio, Gala Lírica (Parroquia del Carmen).

EMPRESAS Y COLECTIVOS

SE HAN FIRMADO **ACUERDOS DE COLABORACIÓN** CON DIFERENTES ORGANIZACIONES EMPRESARIALES.

- » Con **Sociedades de Garantía Recíproca** de diferentes territorios con el objetivo de acercar la financiación al tejido productivo a través de las pequeñas y medianas empresas
- » **CEPYME España**
- » **CEOE-Cepyme Guadalajara**
- » **FAE Burgos**
- » **FER Rioja**
- » **Congreso Nacional del Colegio de Arquitectos Técnicos. CONCTART**
- » **Premios del Sindicato de Enfermería SATSE**
- » **AJE. Asociación de Jóvenes Empresarios de Aragón**



6. CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS

IBERCAJA HA DEMOSTRADO SU CAPACIDAD DE GENERAR RESULTADOS EN UN MARCO DE TIPOS DE INTERÉS BAJOS. LOS INGRESOS TÍPICAMENTE BANCARIOS CRECEN, POR LA MAYOR RENTABILIDAD DE LAS NUEVAS OPERACIONES DE CRÉDITO Y EL IMPULSO DEL NEGOCIO DE GESTIÓN DE ACTIVOS, LOS GASTOS RECURRENTE DESCENDEN SIGNIFICATIVAMENTE, LOS ACTIVOS IMPRODUCTIVOS DECRECEN Y SE HA ROBUSTECIDO LA SOLVENCIA Y LIQUIDEZ DEL GRUPO.



LA ENTIDAD SEGUIRÁ TRABAJANDO EN LA LÍNEA MARCADA HASTA AHORA TENIENDO COMO DIRECTRIZ EL RECIENTEMENTE APROBADO PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020. LOS PRINCIPALES ASPECTOS Y OBJETIVOS QUE CENTRARÁN LA ACTIVIDAD SON:

ACOMETER CON ÉXITO EL PROCESO DE SALIDA A BOLSA ANTES DE 2020 es el principal reto corporativo al que se enfrenta la Entidad y uno de los más trascendentales desde su creación. Ibercaja trabaja intensamente en este proyecto para responder a las expectativas de inversores.

ACCELERAR EL CRECIMIENTO DEL NEGOCIO:

- » **Consolidar los Planes de Banca de Empresas, Banca Personal y Banca Privada**, segmentos que generan una mayor rentabilidad.
- » **Diversificar la cartera crediticia**, especialmente en el ámbito de pymes, manteniendo la relevante presencia en crédito hipotecario para adquisición de vivienda.
- » **Impulsar los ingresos derivados de la gestión de activos**, mejorando la cuota de recursos minoristas.

POTENCIAR LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE como guía de la gestión y aspecto diferenciador en un mercado cada vez más competitivo.

MAXIMIZAR LA RENTABILIDAD:

- » **Adecuar la estructura de recursos y crédito y la estrategia de fijación de precios** para optimizar su contribución a resultados.
- » **Complementar el margen minorista** con los ingresos de la actividad mayorista.

CALIDAD DEL BALANCE Y REDUCCIÓN DE ACTIVOS IMPRODUCTIVOS:

- » **Minimizar el impacto de los activos irregulares** en la cuenta de resultados, a través de la gestión ordinaria y de operaciones extraordinarias de venta.
- » **Conseguir la progresiva normalización del coste del riesgo**, apoyándose en el esfuerzo ya realizado en saneamientos, la reducción de la morosidad inducida por un entorno macroeconómico más benigno y una gestión prudente del riesgo.

EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD:

- » **Mantener un estricto control de costes** implementando acciones que contribuyan a mejorar la eficiencia y productividad.
- » **Progresar en la digitalización del negocio** para adaptarse a los nuevos hábitos del cliente y optimizar los costes operativos de la red comercial y servicios centrales.

ANEXO INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

▶ A. CLAVES DEL INFORME ANUAL 2018	192
▶ B. COMPROMISOS 2018 Y RETOS 2019	194
▶ C. DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISOS CON LOS ODS	199
▶ D. ESTUDIO DE MATERIALIDAD	203
▶ E. ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL	207
▶ F. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	210
▶ G. ANEXO A CONTENIDOS ESTÁNDARES GRI	220
▶ H. INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE	227

EL BANCO
DEL
Vamos

A. CLAVES DEL INFORME ANUAL 2018

102-45, 102-46, 102-54

INTRODUCCIÓN

EL INFORME ANUAL 2018 DEL GRUPO IBERCAJA PRESENTA, EN UN ÚNICO DOCUMENTO, INFORMACIÓN FINANCIERA Y NO FINANCIERA RELEVANTE, CON EL OBJETIVO DE INFORMAR A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS DE FORMA VERAZ Y TRANSPARENTE, DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS.

El contenido del informe y del presente Anexo se guía por los resultados del análisis de materialidad realizado este año, que identifica aquellos temas más relevantes para los grupos de interés y, por lo tanto, sobre los que se informa.

Su objetivo es también abordar aquellos temas necesarios para su consideración como **Memoria de Sostenibilidad**, según los criterios de la **Global Reporting Initiative (GRI)**, evolucionando de G4 a Estándares GRI, cuyas directrices han guiado los informes anuales de Ibercaja desde 2005. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. A su vez, este informe tiene como objetivo servir como "Informe de Progreso", de acuerdo con los requisitos del reporting de **Global Compact**, relativos a los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Hay que considerar que, como empresa de interés público con más de 500 trabajadores y que cumple con los requisitos exigidos, aplica al Grupo Ibercaja la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. En base a esta ley se ha elaborado este año el Estado de Información no Financiera del Informe de Gestión, documento referente de información consolidada de Ibercaja.

ALCANCE

LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE INFORME Y SU ANEXO SE REFIERE A LA ACTIVIDAD FINANCIERA Y LA EXTRA-FINANCIERA DEL GRUPO IBERCAJA, Y SE PRESENTA DE ESTA MANERA AL OBJETO DE EQUIPARARLAS LO MÁS POSIBLE EN TÉRMINOS DE RELEVANCIA.

El presente informe en su conjunto expone una visión global de las líneas estratégicas, actividades, modelo de negocio, resultados financieros y compromiso sostenible (cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, derechos humanos y lucha contra la corrupción y el soborno), teniendo presentes las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y cómo sumar para alcanzarlas.



Su contenido se hace público a través de la web corporativa (www.ibercaja.com)

RIGOR

LOS CRITERIOS QUE HAN PERMITIDO LA ELABORACIÓN DEL PRESENTE INFORME Y SU ANEXO SE FUNDAMENTAN ESPECIALMENTE EN LAS INDICACIONES RECOGIDAS EN LOS ESTÁNDARES GRI BAJO LA OPCIÓN “DE CONFORMIDAD ESENCIAL”, PARA LA ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI), INCLUYENDO LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LA GUÍA GRI EN SU VERSIÓN G4.

Durante todo el proceso de recopilación y presentación de la información, Ibercaja tiene presentes los principios de **equilibrio, precisión, claridad, periodicidad y fiabilidad**, necesarios para garantizar la calidad de la información contenida en el mismo.

Por último, tanto los principios de elaboración de este Informe y su anexo, como los contenidos del mismo, se han sometido a un proceso de **verificación externa** por parte de la firma auditora **PricewaterhouseCoopers Auditores, SL (PwC)**. En la Documentación Legal del Grupo Ibercaja Banco 2018 se detalla la relación contractual que Ibercaja mantiene con el auditor independiente. El Informe de Verificación figura en el último apartado del presente anexo.

OTROS CONTENIDOS

ESTE ANEXO RECOGE TAMBIÉN OTROS APARTADOS COMPLEMENTARIOS, COMO EL GRADO DE CONSECUCIÓN DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EL PASADO EJERCICIO Y LOS NUEVOS RETOS PARA EL PRESENTE 2019.

Además, incluye información sobre el estudio de materialidad realizado y las actuaciones ligadas a Derechos Humanos y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La información sobre acciones relacionadas con los principios de Pacto Mundial se relaciona con los propios contenidos GRI y, a su vez, se amplía la información cuantitativa necesaria para dar respuesta a algunos de los contenidos no detallados en el texto, agrupándola al final en tablas de datos.



Para ampliar contenidos existe información disponible en la Web Corporativa: **Documentación Legal e Información de Gobierno Corporativo**.

B. COMPROMISOS 2018 Y RETOS 2019

102-15, 102-11

EN LAS TABLAS ADJUNTAS SE INFORMA SOBRE EL GRADO DE CONSECUCCIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN 2018, ASÍ COMO DE LOS NUEVOS RETOS PLANTEADOS PARA 2019.

RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS 2018

G. INTERÉS	RETO 2018	RESULTADOS	%
CLIENTES	Excelencia Europea. Renovar por quinta vez consecutiva el Sello de Oro 500+ otorgado por EFQM.	Renovado el Sello de Oro 500+	100%
	Gestión Personalizada. Conformidad en la revisión por AENOR del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal.	Superada la revisión por AENOR	100%
	Experiencia de Cliente. Mejora de la satisfacción del cliente con el asesoramiento	En la primera mitad del año se observó una mejora notable de la satisfacción con el asesoramiento, mejorando la puntuación de 8,36 a 8,51, sin embargo en la segunda mitad se anotó un empeoramiento debido a la pérdida de rentabilidad en los mercados, que hizo disminuir la puntuación hasta 8,30 puntos.	50%
RECURSOS HUMANOS	Experiencia empleado. 2018 supone el comienzo de un nuevo ciclo estratégico. Por este motivo, nos comprometemos a realizar un nuevo estudio de opinión dirigido a toda la plantilla que nos permita conocer la percepción general de la organización sobre Ibercaja y los principales aspectos que influyen en su satisfacción laboral.	La medición se realizó durante el mes de abril a través de una encuesta on-line enviada por email a todos los empleados. La participación fue del 57%, obteniendo una satisfacción media del 7,2, lo que representa una mejora sobre los resultados obtenidos en estudios anteriores (6,7 en 2015, 7,1 en 2016) En esta edición se elaboró por primera vez el índice eNPS del empleado, obteniendo una valoración de 25,9.	100%
	Comunicación. Se plantea una campaña de comunicación interna con el objetivo de que los empleados conozcan los principales Beneficios Sociales para el Empleado y sus familias, por su condición de empleado de Ibercaja.	"Todo esto es para ti", gracias por sumar en Ibercaja. Es el nombre de la nueva publicación digital e interactiva que, con una imagen moderna, cercana y familiar, muestra las ventajas y beneficios que pueden disfrutar los empleados de Ibercaja.	100%
	Programa de Salud, Bienestar y Deporte. Proponemos implementar nuevos programas que mejoren la salud y la calidad de vida de nuestros profesionales a través de la promoción de hábitos de vida saludables como: la actividad física a través del deporte, la alimentación o la vigilancia de la salud.	Ibercaja incorpora en 2018 como uno de sus objetivos estratégicos seguir avanzando para lograr obtener el reconocimiento de EMPRESA SALUDABLE. Para ello, ha puesto en marcha iniciativas encaminadas a potenciar hábitos de vida saludables entre los compañeros: reparto de fruta gratis, vending saludable, recomendaciones para el cuidado de la salud... Además, continúa el posicionamiento en patrocinio deportivo potenciando la participación de empleados.	70%
	Desarrollo profesional. En 2018 nos proponemos evolucionar el modelo de Valoración de Competencias, incorporando un diagnóstico de las competencias digitales de los profesionales de Ibercaja, que nos permita elaborar planes de entrenamiento a medida.	En 2018 se ha diseñado el Mapa de Competencias Digitales 2020 donde se recogen las competencias que Ibercaja considera necesarias en el proceso de cambio. Para trazar la hoja de ruta a seguir se ha realizado un cuestionario on-line que nos ha permitido identificar el grado de digitalización en el que nos encontramos cada uno. Con esta información se define el itinerario de entrenamiento digital personalizado, adaptado al nivel de cada uno e identificar el grado de madurez digital de la organización.	100%

G. INTERÉS	RETO 2018	RESULTADOS	%
MEDIO AMBIENTE	Iniciativas de Sensibilización. Continuar con el impulso de iniciativas de sensibilización internas y externas para la protección del medio ambiente. Se envían como en años anteriores cartas personalizadas a las oficinas para la sensibilización en el ahorro de energía.	Continúan activos los grupos de medioambiente, entre ellos, el de comunicación, que tiene como objetivo la sensibilización en materia ambiental. Se ha diseñado un calendario de comunicación ambiental.	100%
	Huella de Carbono. Continuar con el uso de la calculadora. Se hace uso de la calculadora MAPAMA para el cálculo de las emisiones CO2. Se aportan estos datos en la tabla GRI.	Se sigue utilizando la calculadora de Huella de Carbono para el cálculo de emisiones.	100%
	Tóner. Asegurar la correcta clasificación y tratamiento del residuo de tóner procedente de valijas. En las instalaciones de recepción de valijas, se está empezando a clasificar, separar y almacenar los residuos de tóner por tipología y destino final para su tratamiento.	Se ha establecido una sistemática para la segregación, clasificación y almacenamiento de los residuos de tóner procedentes de oficinas, de manera centralizada en las instalaciones de recepción de valijas. Atendiendo a su tipología y de manera diferenciada, son retirados por gestores de residuos autorizados que certifican la trazabilidad y correcta gestión ambiental de los tóneres usados.	100%
	Protocolo Interno para la Gestión de Residuos. Realizar un protocolo que sirva para la coordinación y correcta gestión de los residuos en cada uno de los almacenes que la Entidad dispone en Territorio Nacional.	Se ha elaborado el protocolo. Actualmente está en estado de revisión y validación por las diferentes unidades implicadas.	50%
PROVEEDORES	Portal de Proveedores. Validación de la nueva versión y decisión sobre próximos pasos.	Se incorpora este reto dentro de uno superior para el año que viene.	-
	Sección de Proveedores en la web. Desarrollar una sección de proveedores en la web, donde se expliquen nuestros compromisos y código de conducta.	Creada página web, accesible en https://www.ibercaja.es/negocios/proveedores/	100%
SOCIEDAD	Voluntariado Corporativo: Formación de nuevos voluntarios (empleados en activo) para impartir talleres de finanzas básicas, alineada con la estrategia digital del Banco (banca online, seguridad en las transacciones bancarias y nuevas aplicaciones y dispositivos de pago). Iniciar acciones de Voluntariado Ibercaja en el ámbito hospitalario en otras ciudades además de Zaragoza: Teruel, Huesca y Madrid. Realizar al menos una acción de Voluntariado Ibercaja en cada provincia de la zona tradicional (Huesca, Teruel, La Rioja, Guadalajara y Madrid) además de la colaboración en la Gran Recogida de Alimentos.	En 2018 se han realizado 47 talleres de formación sobre educación financiera, incorporando nuevos conceptos alineados con la digitalización del sector Se ha avanzado para ampliar el alcance del voluntariado, fomentando la participación de empleados de todos los territorios en los que está presente la entidad. Así, se han realizado nuevas acciones en Sevilla, Badajoz, Burgos, Guadalajara y La Rioja.	75%

G. INTERÉS	RETO 2018	RESULTADOS	%
SOCIEDAD	Educación financiera: Ampliar alcance con actuaciones presenciales en Madrid, dirigidas a escolares y público en general, poniendo foco en las nuevas competencias digitales necesarias en el mundo financiero. Aumentar el número de Talleres para universitarios. Se potenciará desde Ibercaja Banco la difusión del programa a través de la red de oficinas. Se trabajará en la sistematización de visitas a los principales edificios corporativos del Banco en los diferentes territorios, complementando así la labor formativa que realiza la Fundación y sensibilizando a los empleados en la importancia de esta labor.	En Madrid se han hecho actividades para escolares desde 5º de primaria hasta 2º de bachillerato. Se han realizado 92 talleres por los que han pasado 2.320 escolares. Además hicimos por primera vez la celebración de la semana de la Educación Financiera en Madrid, con un Econogame para escolares en las instalaciones de CECA. En cuanto a la labor de sensibilización con visitas a los edificios corporativos, se ha comenzado como prueba piloto en la oficina principal de Zaragoza que acogió 3 grupos de escolares, según demanda de Ibercaja Banco.	80%
	Emprendimiento: Desarrollo de nuevas actividades Idea-T y Transforma-T para capacitar a las empresas en la aplicación de metodologías ágiles y transformar ideas en nuevas soluciones empresariales. Profundizar en la puesta en marcha de nuevos servicios (Corporate Lab) y nuevos convenios de colaboración.	Se realizaron 2 idea-T, uno en Zaragoza y otro en Logroño por el que pasaron 26 proyectos. 7 actividades dentro de Transforma-T (2 en Zaragoza, Teruel capital, Huesca, Daroca, Boltaña y Calatayud), enmarcadas dentro del convenio de colaboración con la Red Arce. Se pone en marcha el Corporate Lab y bajo el paraguas de Ecosistema +Empresa se regeneran 20 conexiones entre empresas y start-ups. En cuanto a convenios nuevos, los realizados con Walqa y Cámara de Comercio en Huesca para potenciar el programa Emplea-T y emprende en Huesca y la ampliación del convenio con AJE, a un convenio a 3 bandas, AJE, Fundación Ibercaja e Ibercaja Banco.	100%
ACCIONISTAS E INVERSORES	Visibilidad. Seguir incrementando la visibilidad de Ibercaja entre los inversores institucionales, aumentando el número de eventos, reuniones y conferencias telefónicas.	Durante 2018 se ha mantenido una intensa actividad de contacto con inversores, especialmente con motivo de la emisión del bono AT1.	65%
OTROS COMPROMISOS	Código Ético. Consenso y aprobación del Código Ético de la Entidad, como marco de actuación e instrumento que recopila los fundamentos, principios y normas éticas vigentes en la organización. Diseño y puesta en marcha de su plan de difusión y activación.	Se ha elaborado y aprobado por el Consejo de Administración el Código Ético y el Manual de Gestión de Ibercaja. Está diseñado el plan de comunicación que se difundirá a principios de 2019.	90%
	Propósito organizacional. Identificación, aprobación y activación del Propósito Organizacional, como pieza fundamental para el alineamiento de objetivos y movilización a la acción para crear valor sostenible y potenciar la confianza, la lealtad y la recomendación.	Durante 2018 se identificó y aprobó el Propósito Organizacional de la Entidad. Se preparó un plan de activación que está en desarrollo. Se ha desarrollado la primera fase: comunicación.	90%
	Sello RSA +. Validación del sello RSA y obtención del sello RSA+, impulsando la conciliación, la igualdad de oportunidades, el voluntariado y la promoción de la cultura.	Se ha obtenido el Sello RSA+, superando los cuatro aspectos calificables: conciliación, igualdad, voluntariado y promoción de la cultura.	100%
	Alianzas. Seguir avanzando en las alianzas y cooperación, en línea con el ODS 17, para unir esfuerzos en aspectos relacionados con la Responsabilidad Social y lograr, entre todos, un mayor alcance.	Continúan las alianzas establecidas hasta ahora y se ha elaborado un mapa de priorización de los ODS, con el objetivo de identificar aquellos prioritarios para la entidad y poner foco.	100%

RETOS 2019

G. INTERÉS	COMPROMISOS 2019
CLIENTES	<p>Gestión Personalizada. Conformidad en la revisión por AENOR del Sistema de Gestión para el Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal. Renovar por 7º año consecutivo.</p> <p>Experiencia de cliente. Conseguir un 80% de clientes satisfechos o muy satisfechos en las encuestas de asesoramiento postinteracción.</p> <p>APP Ibercaja. Incrementar usuarios activos de la APP un 25%.</p>
RECURSOS HUMANOS	<p>Integración, Diversidad y Salud:</p> <ul style="list-style-type: none">• Contribuir de manera activa en la integración laboral de personas con discapacidad intelectual.• Implantar nuevos programas que mejoren la salud y la calidad de vida de nuestros profesionales a través de la promoción de hábitos de vida saludables como: la actividad física a través del deporte, la alimentación o la vigilancia de la salud. <p>Comunicación interna.</p> <ul style="list-style-type: none">• Diseño y puesta en marcha de nuevos canales de comunicación interna que nos permitan “Empoderar al empleado” y trasladar de manera efectiva la estrategia de Ibercaja, multiplicando los embajadores de marca y generando un mayor vínculo con Ibercaja.• En este contexto vamos a seguir trabajando la línea de participación como medio de motivación y reconocimiento, obteniendo además un mayor aprovechamiento de la inteligencia colectiva.
MEDIO AMBIENTE	<p>Iniciativas de Sensibilización. Continuar con el impulso de iniciativas de sensibilización internas y externas para la protección del medio ambiente.</p> <p>Huella de Carbono. Continuar con el uso de la calculadora. Se hace uso de la calculadora del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO) para el cálculo de emisiones de CO₂eq, alcances 1+2. Para el cálculo de las emisiones producidas en los desplazamientos se utiliza como fuente el GHG Protocol.</p> <p>Protocolo Interno para la Gestión de Residuos. Finalizar el protocolo que sirva para la coordinación y correcta gestión de los residuos en cada uno de los almacenes que la Entidad dispone en Territorio Nacional.</p>
PROVEEDORES	<p>Revisar los procedimientos de Compras.</p> <p>Adaptación a la nueva normativa de proveedores.</p>

G. INTERÉS	COMPROMISOS 2019
SOCIEDAD	<p>Voluntariado. Elaborar un plan de voluntariado y los pasos para su implantación.</p> <p>Sello RSA+. Renovación del Sello.</p> <p>Obtención del Sello efr.</p>
ACCIONISTAS E INVERSORES	<p>Visibilidad. Seguir incrementando la visibilidad de Ibercaja entre los inversores institucionales, aumentando el número de eventos, reuniones y conferencias telefónicas.</p>
OTROS COMPROMISOS	<p>Código ético. Puesta en marcha del plan de activación del Código (comunicación e implantación).</p> <p>Propósito Organizacional. Desarrollar las fases 2 y 3 del plan de activación del Propósito Organizacional.</p>

C. DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISOS CON LOS ODS (OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE)

102-12

COMPROMETIDOS CON LOS DERECHOS HUMANOS

EN IBERCAJA SOMOS CONSCIENTES DEL PAPEL QUE JUEGAN LAS EMPRESAS PARA PRESERVAR Y VELAR POR EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS Y LO CONSIDERAMOS FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE CUALQUIER ACTIVIDAD ECONÓMICA.

Debemos actuar como agentes para el avance y para el cambio en esta materia. Desarrollamos nuestra actividad bancaria de forma responsable, siempre de acuerdo a la legislación vigente y conforme a los principios establecidos a nivel internacional:

- » **Somos firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas.**
- » **Nos comprometemos con los principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU.**

El respeto de los derechos humanos está reflejado en la Política de Responsabilidad Social Corporativa de la Entidad, que destaca como uno de los principios de actuación sostenible: “La defensa de los derechos humanos atendiendo a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas”. Constituye una prioridad esencial y sus estándares de cumplimiento superan siempre los requerimientos establecidos.

Dicho principio de actuación se extiende transversalmente a toda la entidad y se integra en el funcionamiento de la organización y en su modelo de gestión.

Las **personas** que trabajan en Ibercaja son el eje fundamental sobre el que se asienta su estrategia y su actividad. Por ello, la entidad se compromete a conocerles y acompañarles durante toda su carrera, promoviendo el desarrollo continuo de sus capacidades, defendiendo la diversidad e igualdad de oportunidades y rechazando toda forma de discriminación. Se fomenta la participación, la comunicación y el diálogo abierto y transparente con la representación de los empleados. Todo ello, comprometiéndonos con la seguridad y protección de todas las personas que trabajan en la entidad, procurando su bienestar y su salud laboral.

Además, esta forma de actuar se hace extensiva a aquellas empresas con las que se relaciona la Entidad: la Política de RSC recoge, en la contratación de **proveedores**, el compromiso de valorar específicamente aquellos enfoques y políticas desarrolladas por las compañías en cuestiones sociales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos (adhesiones a acuerdos internacionales, certificaciones de calidad, medioambientales, centros especiales de empleo...).

En especial, para fomentar las prácticas socialmente responsables de los proveedores y favorecer la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Ibercaja cuenta con un **Código de Conducta** para proveedores, articulado en diez puntos, que recoge los valores que se fomentan en la contratación responsable de la entidad, muchos de los cuales están directamente relacionados con el respeto a los derechos humanos:

- ▶ **Promover y respetar la protección de los derechos humanos** promulgados en los principales instrumentos internacionales y estar seguros de no ser cómplices de ninguna forma de infracción o ilegalidad respecto a los mismos.
- ▶ Mantener un entorno en el que se **trate a todos los trabajadores con dignidad y respeto**, prohibiendo todas las formas de trabajo forzoso, servidumbre o trabajo con contratos de cumplimiento forzoso.
- ▶ **No permitir la contratación de menores de edad** por debajo de la edad mínima legal para trabajar y, en ningún caso, inferior a la edad suficiente para concluir la educación básica obligatoria.
- ▶ **Evitar la discriminación** por razones de género, raza, color, edad, origen social, religión, nacionalidad, orientación sexual, opinión política, discapacidad física o mental o por pertenencia a sindicatos, estableciendo programas de igualdad de oportunidades y estimulando métodos de supresión de la discriminación en los centros de trabajo o en su ámbito de influencia.
- ▶ **Respetar los derechos de los empleados a asociarse** libremente, organizarse o negociar colectivamente de conformidad con la legislación vigente.
- ▶ Cumplir con todas las leyes en materia de **salario y horario de trabajo, respetando la legislación vigente**.
- ▶ Proporcionar a sus empleados un **entorno laboral seguro y sano**, que cumpla todas las leyes y regulaciones aplicables, desarrollando programas de prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene, y con disposición de facilitar a Ibercaja Banco, S.A. información en aspectos de salud y seguridad.
- ▶ **Cumplir con la legislación vigente en materia de protección del Medio Ambiente** procurando:
 - » Reducir las emisiones y residuos nocivos y contribuir al reciclaje y a la reutilización de materiales y productos.
 - » Manipular, almacenar y eliminar de modo seguro los residuos peligrosos.
 - » Utilizar tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.
- ▶ **Aplicar una política de tolerancia cero para soborno y corrupción**, prohibiendo ofrecer, prometer, dar, solicitar o exigir dádivas, sobornos o cualquier otro tipo de pago fuera de contrato con el fin de obtener o conservar relaciones de negocio y evitando el reparto de cualquier tipo de regalos.
- ▶ **Demostrar su compromiso con los principios del presente código** mediante la aceptación de su cumplimiento como requisito del contrato.

ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

LA AGENDA 2030 DE LAS NACIONES UNIDAS SUPONE UNA LLAMADA A LA ACCIÓN PARA LAS EMPRESAS DE TODO EL MUNDO: TENEMOS UN PAPEL FUNDAMENTAL PARA AVANZAR EN LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE INCLUYE LA AGENDA, COMO ASUNTOS PRIORITARIOS PARA CONSEGUIR PONER FIN A LA POBREZA, REDUCIR LA DESIGUALDAD Y LUCHAR CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO.

Debemos esforzarnos para que nuestras estrategias empresariales sean compatibles con un “desarrollo que responda a las necesidades del presente, sin comprometer las posibilidades de que las generaciones futuras respondan a sus propias necesidades”.



Así, Ibercaja tiene muy presentes los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, y profundiza cada año en su conocimiento y su aplicación, como **principios que guían las actuaciones responsables de la Entidad**. Con el objetivo de poner foco para conseguir la máxima efectividad, los esfuerzos se alinean especialmente con aquellos Objetivos más directamente vinculados con la actividad financiera y la de las Fundaciones accionistas.



Durante 2018, Ibercaja ha trabajado en el análisis e identificación de los ODS sobre los que tiene un mayor impacto, relacionando sus principales actuaciones con los objetivos impactados. En consecuencia **Ibercaja Banco se compromete prioritariamente con los siguientes objetivos:**

ODS	ACTUACIONES DESTACADAS	CAPÍTULO RELACIONADO
 3 SALUD Y BIENESTAR	<ul style="list-style-type: none"> » Promoción y sensibilización en hábitos de vida saludables, tanto interna como externamente. » Patrocinios deportivos y organización y esponsorización de pruebas deportivas populares y especializadas. » Potenciación de la participación de los empleados en las mismas. » Fomento de actividades deportivas a través del Grupo Cultural. » Beneficios sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> » Política de Responsabilidad Social Corporativa (pág. 140) » Integridad Corporativa (pág. 77) » 5.3 Compromiso con las personas (pág. 146) Prevención y Salud laboral y Política retributiva » 5.7 Compromiso con la sociedad (pág. 172) Patrocinios y colaboraciones
 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> » “Iniciativa Educa”, desarrollada por Fundación Ibercaja, que colabora con padres y educadores, poniendo a su disposición propuestas que contribuyen a completar la educación de los más jóvenes y potenciar activamente su desarrollo. » “Programa de Finanzas Básicas”, dirigido a público de todas las edades, para fomentar la cultura financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> » Política de Responsabilidad Social Corporativa (pág. 140) » 5.7 Compromiso con la sociedad (pág. 172) Empléate y emprende
 5 IGUALDAD DE GÉNERO	<ul style="list-style-type: none"> » Vinculación del principio de igualdad a todas las políticas de gestión de personas. » Promoción del desarrollo continuo de capacidades y habilidades, gestionando el talento, que no entiende de género. » Plan de Igualdad. 	<ul style="list-style-type: none"> » Política de Responsabilidad Social Corporativa (pág. 140) » Integridad Corporativa (pág. 77) » 5.3 Compromiso con las personas (pág. 146) Diversidad, igualdad y conciliación
 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	<ul style="list-style-type: none"> » Impulso del modelo de liderazgo inspirador, que fomenta la comunicación y la participación, creando un entorno atractivo para retener y captar talento. » Acuerdos de colaboración con Centros Especiales de Empleo y entidades que fomentan la inclusión de colectivos discapacitados o en riesgo de exclusión. » Impulso del crecimiento en sus territorios de actuación, participando en los principales proyectos y desarrollando programas para el impulso a emprendedores. 	<ul style="list-style-type: none"> » Política de Responsabilidad Social Corporativa (pág. 140) » Integridad Corporativa (pág. 77) » 5.3 Compromiso con las personas (pág. 146) Liderazgo inspirador y Diversidad, igualdad y conciliación » 5.7 Compromiso con la sociedad (pág. 172) Emplea-T y emprende Aprendiendo a emprender » Estrategia de la organización y modelo de negocio (pág. 90) Participaciones empresariales » Compromiso con los proveedores (pág. 160)
 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> » Transformación digital » Financiación a pymes y autónomos » Iniciativa Emplea-T y emprende » Ibercide 	<ul style="list-style-type: none"> » Omnicanalidad (Pág. 117) » Negocio de empresas (Pág. 100) » Emplea-T y emprende (Pág. 178) » Centro de desarrollo empresarial Ibercide (Pág. 178)
 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	<ul style="list-style-type: none"> » Sistema de Gestión Ambiental implantado y certificado » Equipo de Medioambiente formado por profesionales de la entidad, que fomenta proyectos y buenas prácticas ambientales » Actuaciones de sensibilización interna y externa » Productos con orientación social y ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> » Política de Responsabilidad Social Corporativa (pág. 140) » Integridad Corporativa (pág. 77) » 5.6 Compromiso con el medio ambiente (pág. 165)
 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> » Colaboración activa a través de convenios con los principales agentes económicos y sociales de los territorios en los que actúa. » Alianzas especializadas, para potenciar sus avances en materia de RSC e inversión socialmente responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> » Política de Responsabilidad Social Corporativa (pág. 140) » 5.7 Compromiso con la sociedad (pág. 172) Patrocinios y colaboraciones



D. ESTUDIO DE MATERIALIDAD

102-46, 102-47, 102-43, 102-44, 102-21

INTRODUCCIÓN

SEGÚN LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE “MATERIALIDAD ES EL PRINCIPIO QUE DETERMINA QUÉ TEMAS SON SUFICIENTEMENTE RELEVANTES COMO PARA QUE SEA ESENCIAL PRESENTAR INFORMACIÓN AL RESPECTO.

Los temas relevantes son aquellos que razonablemente pueden considerarse importantes a la hora de reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones o de influir en las decisiones de los grupos de interés”.

Con este enfoque, en 2015 se elaboró el primer estudio de materialidad para identificar aquellos temas que influyen en la capacidad de crear valor para Ibercaja y que son de interés para las personas y/o colectivos con los que se relaciona. Este análisis de materialidad estuvo vigente durante el Plan Estratégico 2015-2017, finalizando con el Informe Anual de 2017.

Este año, coincidiendo con el lanzamiento del Plan Estratégico 2018-2020, se ha realizado una revisión profunda del análisis de materialidad, con el objetivo de identificar los temas relevantes a incluir, alineados con el nuevo Plan Estratégico.

Este análisis ha permitido realizar una **nueva matriz de materialidad** en la que se identifican aquellos temas más relevantes, tanto para Ibercaja Banco, como para sus Grupos de Interés, y que, por lo tanto, son parte esencial de este informe.

METODOLOGÍA

LA REVISIÓN DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD SE HA LLEVADO A CABO EN 4 FASES:



1. REVISIÓN DE LOS ASUNTOS RELEVANTES

Partiendo de los asuntos relevantes identificados en la matriz anterior, se ha llevado a cabo una revisión inventariando todos aquellos temas que se consideran relevantes para Ibercaja y que han servido como punto de partida para la consulta con los grupos de interés.

Para esta revisión **se han tenido en cuenta los siguientes puntos:**

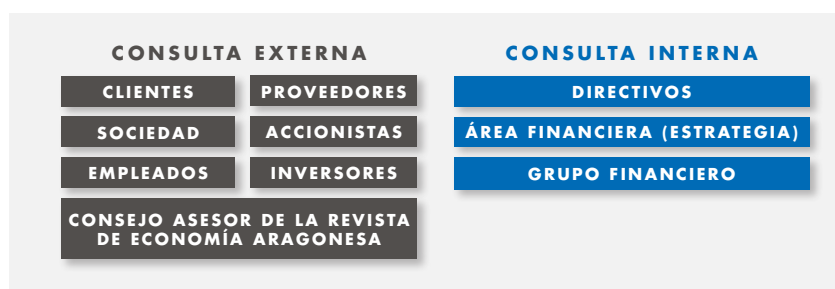
- ▶ **DOCUMENTACIÓN INTERNA DE LA ENTIDAD:** fortalezas, contenidos del Plan Estratégico, antigua materialidad, informes anuales anteriores, etc.
- ▶ **LEGISLACIÓN/NORMATIVA:** análisis de las exigencias normativas y recomendaciones.
- ▶ **DOCUMENTACIÓN EXTERNA:** asuntos relevantes en el sector financiero, estándares internacionales, informes de tendencia, Objetivos de Desarrollo Sostenible, etc.

LOS TEMAS RELEVANTES IDENTIFICADOS TRAS ESTE ANÁLISIS SON LOS SIGUIENTES:

1. Gobierno corporativo de la Entidad	6. Modelo comercial y asesoramiento al cliente	11. Atracción y retención del talento
2. Solvencia/ rentabilidad/ fortaleza financiera	7. Seguridad informática y protección de datos	12. Acción social / proyectos de apoyo a la comunidad
3. Conducta ética e integridad	8. Transformación digital y multicanalidad	13. Productos financieros con alto valor social y/o ambiental
4. Gestión de riesgos y cumplimiento normativo	9. Respeto de los Derechos Humanos	14. Gestión medioambiental
5. Transparencia en la relación con el cliente y en la comunicación	10. Diversidad y conciliación	15. Relación con proveedores y colaboradores

2. MEDICIÓN DE LOS ASUNTOS RELEVANTES

Una vez identificados los asuntos relevantes, se ha realizado una **consulta interna y externa**, por medio de encuestas online personalizadas, con el objetivo de determinar aquellos temas más importantes para los principales grupos de interés y para Ibercaja, que serán la base de la matriz de materialidad.



3. ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD

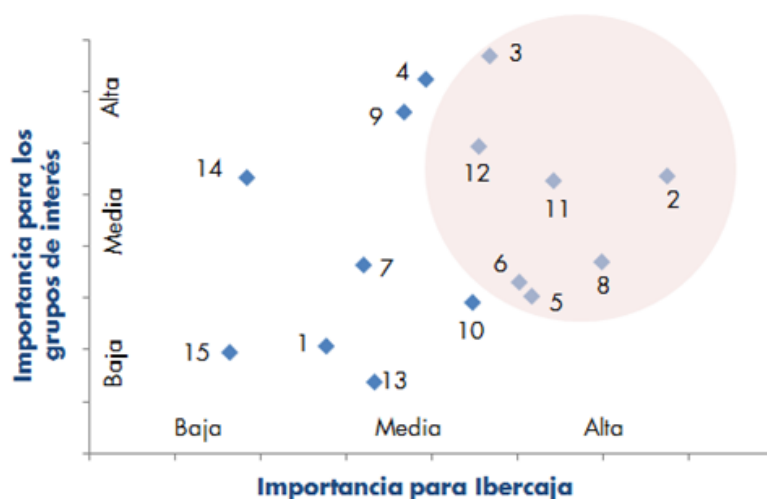
Los resultados obtenidos en el punto anterior se han trasladado a una matriz, para identificar aquellos asuntos que son más importantes para los grupos de interés y para Ibercaja; dichos temas centran los contenidos de este Informe Anual, con el objetivo de responder de manera adecuada a las demandas de los grupos de interés consultados.

4. INTERRELACIÓN CON ESTÁNDARES GRI

Como último paso, se ha identificado la relación entre los asuntos materiales y los Estándares de GRI, para determinar los contenidos necesarios para dar respuesta a cada uno de ellos.

RESULTADOS DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD

1. Gobierno corporativo de la Entidad
2. Solvencia/ rentabilidad/ fortaleza financiera
3. Conducta ética e integridad
4. Gestión de riesgos y cumplimiento normativo
5. Transparencia en la relación con el cliente y en la comunicación
6. Modelo comercial y asesoramiento al cliente
7. Seguridad informática y protección de datos
8. Transformación digital y multicanalidad
9. Respeto de los Derechos Humanos
10. Diversidad y conciliación
11. Atracción y retención del talento
12. Acción social / proyectos de apoyo a la comunidad
13. Productos financieros con alto valor social y/o ambiental
14. Gestión medioambiental
15. Relación con proveedores y colaboradores



COMO SE REFLEJA EN LA MATRIZ DE MATERIALIDAD, SE HAN IDENTIFICADO LOS SIGUIENTES TEMAS MATERIALES, QUE SON LA BASE DEL PRESENTE INFORME ANUAL:

La matriz de materialidad se mantiene **en vigor durante el presente Plan Estratégico** y los canales de comunicación con los grupos de interés permanecen abiertos para recoger sus expectativas.

Solvencia/rentabilidad/fortaleza financiera



Conducta Ética e Integridad



Transparencia en la relación con el cliente y la comunicación



Modelo comercial y asesoramiento al cliente



Transformación digital y multicanalidad



Atracción y retención del talento



Acción social/proyectos de apoyo a la comunidad



RELACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES Y GRI ESTÁNDAR	ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO
	SOLVENCIA/ RENTABILIDAD/ FORTALEZA FINANCIERA	Desempeño económico Presencia en el mercado Impactos económicos indirectos
	CONDUCTA ÉTICA E INTEGRIDAD	Ética e integridad Gobernanza Competencia desleal Anticorrupción Auditoría No discriminación
	TRANSPARENCIA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE Y EN LA COMUNICACIÓN	Perfil de la organización Privacidad del cliente Salud y seguridad de los clientes Marketing y etiquetado Propiedad activa
	MODELO COMERCIAL Y ASESORAMIENTO AL CLIENTE	Salud y seguridad de los clientes Privacidad del cliente Marketing y etiquetado Porfolio de productos
	TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y MULTICANALIDAD	Estrategia
	ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO	Empleo Relaciones trabajador-empresa Formación y enseñanza Salud y seguridad en el trabajo
	ACCIÓN SOCIAL / PROYECTOS DE APOYO A LA COMUNIDAD	Comunidades locales Cumplimiento socioeconómico
	GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	Materiales; Energía; Aguas, Emisiones; Efluentes y residuos Cumplimiento ambiental

En la tabla se incluye la relación de los asuntos que han resultado materiales en el análisis realizado, junto con los contenidos GRI, cuyo detalle queda reflejado en el Anexo F- Índice de contenidos Estándar GRI. Adicionalmente, se han incorporado aquellos contenidos relativos a medio ambiente que, aun no resultando materiales, reflejan el compromiso de Ibercaja en este ámbito y responden a la Norma ISO 14001/2015 seguida por la Entidad.

La información cualitativa incluida en este informe da respuesta al resto de asuntos identificados inicialmente para la elaboración de la matriz de materialidad, con la que se cubrirían todas las posibles demandas de información por parte de los grupos de interés en relación a dichos asuntos.

E. ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL

103-3

INTRODUCCIÓN

IBERCAJA BANCO ES FIRMANTE DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS DESDE EL AÑO 2006, RATIFICANDO ASÍ QUE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA SE REALIZA CONFORME A LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS POR ESTA INICIATIVA E INFORMANDO ANUALMENTE SOBRE SU DESEMPEÑO.

En el Informe Anual 2018 se describe el progreso anual de la entidad en la implantación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción

De este modo se cumplimenta la información necesaria para dar respuesta a los requerimientos demandados para la elaboración del **Informe de Progreso** y alcanzar el **nivel Advanced**, la calificación más alta que otorga **Pacto Mundial** dentro de los niveles de Reporting.

EN ESTE SENTIDO HAY TRES ASPECTOS CLAVE SOBRE LOS QUE QUEREMOS INFORMAR:

► SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA, GOBERNABILIDAD Y LIDERAZGO.

La Política de Responsabilidad Social Corporativa está implantada y presente en todos los proyectos de la Entidad. Durante 2018 se ha continuado con la puesta en marcha del Modelo de Liderazgo Inspirador, con acciones dirigidas a los Top Managers y a directores de oficina.

► OBJETIVOS Y PROBLEMAS DE LA ONU.

En el apartado C del presente anexo se incluye información sobre nuestro posicionamiento en relación a los ODS y las actuaciones más significativas.

► IMPLEMENTACIÓN DE LOS DIEZ PRINCIPIOS EN ESTRATEGIAS Y OPERACIONES EN LAS ÁREAS DE DERECHOS HUMANOS, TRABAJO, MEDIO AMBIENTE, ANTICORRUPCIÓN.

A continuación se detallarán los progresos relacionados con cada uno de los principios.

**LOS 10
PRINCIPIOS E
INFORMACIÓN
RELACIONADA**

LA SIGUIENTE TABLA VINCULA CADA UNO DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS CONTENIDOS E INFORMACIÓN QUE SE PRESENTA DENTRO DEL INFORME Y SU CORRESPONDENCIA CON LOS CONTENIDOS GRI CON LOS QUE SE RELACIONA. SIGUIENDO DICHA CORRESPONDENCIA, EN EL ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI, TAMBIÉN SE PUEDE ENCONTRAR INFORMACIÓN RELACIONADA.

	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	CONTENIDOS DEL INFORME RELACIONADOS	PÁGINA INFORME	CORRESPONDENCIA GRI
DERECHOS HUMANOS	1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de actuación.	Carta de presentación, Financiación y Liquidez, Análisis cuenta resultados, Solvencia, Órganos de Gobierno, Ética corporativa, Control Interno, Política de Idoneidad, Prevención del Blanqueo, Riesgos, Modelo Negocio, Transparencia y comunicación estratégica, Política RSC, Participaciones empresariales, Compromiso Personas-Igualdad y conciliación-Prevención salud laboral-Diálogo Social, Proveedores, Clientes, Accionistas, Medio Ambiente, Sociedad, Otras adecuaciones realizadas.	4, 45, 50, 54, 64, 77, 72, 80, 86, 94, 132, 140, 146, 158, 159, 160, 143, 163, 165, 172	102-8, 102-41, 406-1, 205-1, 205-2, 205-3, 401-1, 401-2, 402-1, 403-1, 403-2, 412-3, 413-1, FS13, FS14
	2. Las empresas deben asegurar de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	Carta de presentación, Financiación y Liquidez, Análisis cuenta resultados, Solvencia, Órganos de Gobierno, Control Interno, Política de Idoneidad, Prevención del Blanqueo, Riesgos, Modelo Negocio, Transparencia y comunicación estratégica, Política RSC, Compromiso Proveedores, Clientes, Accionistas, M. Ambiente, Sociedad.	4, 45, 50, 54, 64, 72, 86, 80, 94, 132, 140, 160, 143, 163, 165, 172	102-16, 102-25, 102-31, 205-1, 205-2, 205-3, 412-3, 413-1, 416-2, 418-1
NORMAS LABORALES	3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Compromiso Personas, diálogo social.	146, 159	102-41, 402-1
	4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Modelo Negocio, Transparencia y comunicación estratégica, Política RSC, Compromiso Personas-Igualdad y conciliación- Política retributiva, Proveedores, Sociedad.	94, 132, 140, 146, 158, 160, 172	Ibercaja no desarrolla su actividad en países en vías de desarrollo.
	5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Modelo Negocio, Transparencia y comunicación estratégica, Política RSC, Compromiso Personas, Proveedores, Sociedad.	94, 132, 140, 146, 160, 172	Ibercaja no desarrolla su actividad en países en vías de desarrollo.
	6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Órganos de Gobierno, Control Interno, Política de Idoneidad, Política RSC, Compromiso Clientes, Personas-Igualdad y conciliación-Política retributiva-Prevención salud laboral, Medio Ambiente, Sociedad, Otras actuaciones.	64, 78, 72, 140, 143, 146, 158, 159, 165, 172	102-8, 102-41, 403-1, 403-2, 401-1, 404-1, 404-3, 412-3

	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	CONTENIDOS DEL INFORME RELACIONADOS	PÁGINA INFORME	CORRESPONDENCIA GRI
MEDIO AMBIENTE	7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Prevención de Riesgos, Incumplimientos, multas y sanciones, Gestión y desarrollo sostenible, Participaciones empresariales, Política RSC, Compromiso Medio Ambiente, Sociedad.	80, 88, 136, 140, 165, 172	301-1, 305-1, 305-2, 305-4, 306-2, 307-1, 419-1
	8. Las empresas deberán fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Ibercaja no desarrolla su actividad en espacios ni lugares que afectan a ecosistemas naturales. Carta de presentación, Participaciones empresariales, Transparencia y comunicación estratégica, Gestión y desarrollo sostenible, Política RSC, Compromiso Proveedores, Clientes, Accionistas, Medio Ambiente, Sociedad	4, 132, 136, 140, 160, 143, 163, 165, 172	301-1, 305-1, 305-2, 305-4, 306-2, 307-1, 419-1
	9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Plan estratégico 2015-2017, Avances tecnológicos, Gestión y desarrollo sostenible, Política RSC, Compromiso Medio Ambiente, Sociedad.	92, 128, 136, 140, 165, 172	301-1, 305-1, 305-2, 305-4, 306-2, 307-1, 419-1
	10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	Carta de presentación, Financiación y Liquidez, Análisis cuenta resultados, Solvencia, Órganos de Gobierno, Ética corporativa, Control Interno, Política de Idoneidad, Prevención del Blanqueo, Riesgos, Modelo de Negocio, Omnicanalidad, Grupo financiero, Participaciones empresariales, Modelo orientado a la excelencia, Marca y Reputación, Transparencia y comunicación estratégica, Política RSC, Compromiso Proveedores, Clientes, Accionistas, Medio Ambiente, Sociedad.	4, 45, 50, 54, 64, 77, 78, 72, 86, 80, 94, 117, 124, 130, 132, 140, 160, 143, 163, 165, 172	102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

F. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

103-1, 102-55, 102-56



Para el GRI Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el Índice de Contenidos GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido corresponden con las secciones indicadas en el reporte.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	REVISIÓN
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-1 Nombre de la organización	Ver Nota 1.1 de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2018 (disponibles en el siguiente enlace a la web corporativa de Ibercaja: http://www.ibercaja.es/informacioncorporativa/accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera).		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	4, 14, 18, 92, 94, 128		
	102-3 Ubicación de la sede	Ver Nota 1.1 de las Cuentas anuales consolidadas al 31 de diciembre de 2018 (disponibles en el siguiente enlace a la web corporativa de Ibercaja: http://www.ibercaja.es/informacioncorporativa/accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera).		
	102-4 Ubicación de las operaciones	4, 22, 117		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	4, 14, 94		
	102-6 Mercados servidos	4, 22, 94, 117, 143		
	102-7 Tamaño de la organización	34, 143, 146		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	146, 221 Ibercaja Banco realiza la mayor parte de su actividad con personal propio, contando con empresas participadas que colaboran en trabajos de mantenimiento, edición, logística y otros. No se han producido cambios significativos en la plantilla de la organización.		
	102-9 Cadena de suministro	4, 85, 92, 94, 160		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	165, 194		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	146, 221		
	102-12 Iniciativas externas	106, 146, 199		
	102-13 Afiliación a asociaciones	Ibercaja participa en las asociaciones sectoriales representativas de la actividad financiera y otras asociaciones de referencia: Cecabank, AEC, Forética, Comisión de Integridad del Sistema Financiero de los Bancos, GREF, etc.		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	REVISIÓN
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	4, 34, 62, 72, 86, 92, 140, 143, 146, 160, 163, 165, 172, 194		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	18, 62, 64, 76, 140, 160, 77		
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	77		
	102-18 Estructura de gobernanza	62, 64		
	102-19 Delegación de autoridad	62, 64, 140, 165		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	62, 64, 140, 165		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	140, 143, 146, 203		
	102-22 Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités	62, 64		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	62, 64		
		En 2018 el Presidente de Ibercaja Banco no tiene funciones ejecutivas.		
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	62, 64		
		Este Informe ha sido aprobado en el Consejo para la Formulación de cuentas celebrado el 01/03/2019.		
	102-25 Conflictos de interés	72		
	102-26 Función de máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	62, 64, 72, 140, 165		
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	62, 64, 72, 140, 165		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	62, 64, 72, 140, 165		
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	62, 64, 72, 140, 165		
	102-32 Función de máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	4, 62, 64		
	102-35 Políticas de remuneración	67, 72		
	102-36 Procesos para determinar la remuneración	67, 72		
	102-40 Lista de grupos de interés	18, 138		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de trabajadores de Ibercaja Banco están cubiertos por Convenios Colectivos y representados en comités formales.		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	18, 138		
		En 2015 se diseñó el Mapa de Grupos de Interés de la entidad. Ver Informe Anual 2015 pág.47.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	REVISIÓN
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-43 Enfoques para la participación de los grupos de interés	140, 143, 146, 160, 163, 165, 172, 203		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	140, 143, 146, 160, 163, 165, 172, 203		
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	192		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Cobertura del tema	192, 203		
	102-47 Lista de los temas materiales	203		
	102-48 Reexpresión de la información	Los posibles cambios en los criterios aplicados con respecto al informe anterior, cuando son significativos, se reflejan en el apartado correspondiente y en el Índice de Contenidos GRI.		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No se han producido cambios significativos en el alcance, cobertura o métodos de valoración. En 2018 se ha adaptado el informe a los Estándares GRI y se ha realizado un análisis de materialidad profundo.		
	102-50 Período objeto del informe	2018		
	102-51 Fecha del último informe	2017		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	mcampob@ibercaja.es		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	192		
	102-55 Índice de contenido de GRI	210		
	102-56 Verificación externa	210, 227		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	REVISIÓN
TEMAS MATERIALES				
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	34		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	34		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 50		
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	220		
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	El 100% de empleados en activo está adherido al Plan de Pensiones.		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	85		
PRESENCIA EN EL MERCADO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	4, 22, 25, 30		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4, 22		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22, 32		
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	El rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas: 124%		
	202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	La contratación de Ibercaja Banco se realiza 100% para el territorio español, el 100% de los Altos Cargos son Nacionales.		
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	104		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	104		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	226		
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	226		
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77, 132, 160		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	160		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	160		
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	El porcentaje de compras a proveedores locales es del 99%.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	REVISIÓN
TEMAS MATERIALES				
COMPETENCIA DESLEAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	72, 77, 80, 132		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	72, 77, 80, 132		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	78, 80		
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante el ejercicio 2018 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.		
ANTICORRUPCIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	62, 64, 72, 77, 140		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	64, 72, 76, 77, 78, 80, 140, 86		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	72, 76, 78, 80, 86		
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	220		
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	El 95% de la plantilla actual de Ibercaja Banco ha recibido formación en materia de prevención de riesgos penales, entre los que se incluye el delito de corrupción y soborno		
	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante el ejercicio 2018 no se han producido incidentes de corrupción.		
PRIVACIDAD DEL CLIENTE				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	76, 88, 143		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	76, 77, 88, 140		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76, 88		
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En el año 2018 se han producido 170 expedientes relativos a GDPR (141 de cancelación de datos y 29 de otros derechos) y 1.769 bajas de publicidad por medios electrónicos. Durante el ejercicio 2018 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme en materia de protección de datos.		
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	76, 88, 143		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	76, 77, 88, 140		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76, 88		
	416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante 2018 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	REVISIÓN
--------------	-----------	----------------------------	---------	----------

TEMAS MATERIALES

MARKETING Y ETIQUETADO

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	132		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	76, 77, 78, 123, 132, 140		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76, 78, 124		
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	76, 78		
	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante el ejercicio 2018 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos al impacto en el uso y suministro de productos y servicios, en la salud y la seguridad, ni por razón de etiquetado.		
	417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el ejercicio 2018 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a cuestiones vinculadas a comunicaciones de mercadotecnia.		

EMPLEO

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	146, 77		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77, 140		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	207, 221		
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	221		
	401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	140, 146		

RELACIÓN TRABAJADOR-EMPRESA

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	146, 159		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77, 140		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	159		
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 2016	402-1: Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Sobre el periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos, se cumple lo estipulado en la legislación vigente.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	REVISIÓN
TEMAS MATERIALES				
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77, 146		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77, 140		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	207, 221		
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77, 146, 159		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77, 140, 159		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	159, 222		
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016	403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	222		
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77, 146, 159		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77, 140, 156		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	156, 222		
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	El promedio de horas de formación por empleado en 2018 es de 77hrs. 222		
	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	146		
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	El 100% de los empleados indefinidos reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	REVISIÓN
TEMAS MATERIALES				
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	64, 77, 146, 158		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	158		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	158		
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	64, 146		
NO DISCRIMINACIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77, 146, 158		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	158		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	158		
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En el ejercicio 2018 no se han producido casos de discriminación ni por lo tanto planes correctivos.		
COMUNIDADES LOCALES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	18, 77, 140, 172		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77, 117, 140		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	223		
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	172		
	FS13: Accesibilidad en áreas des pobladas o en zonas desfavorecidas	En 2018 Ibercaja prestaba servicios en 126 localidades como única entidad presente.		
	FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a colectivos desfavorecidos.	117, 223		
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77, 140		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	76, 77, 140		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	80		
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante 2018 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimiento de legislación o normativa, ni se ha tenido conocimiento de reclamaciones, expedientes, juicios o litigios relativos a competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	REVISIÓN
TEMAS MATERIALES				
MATERIALES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77, 140, 165		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77, 140, 165		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	223		
GRI 301: MATERIALES 2016	301-1: Materiales utilizados por peso o volumen.	223		
	301-2: Insumos reciclados	223		
ENERGÍA				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77, 140, 165		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77, 140, 165		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	223		
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización	223		
	302-3: Intensidad energética	223		
AGUA				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77, 140, 165		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77, 140, 165		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	223		
GRI 303: AGUA 2016	303-1: Extracción de agua por fuente	223		
EMISIONES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77, 140, 165		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77, 140, 165		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	224		
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	224		
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	224		
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	224		
	305-4: Intensidad de las emisiones de GEI	224		
EFLUENTES Y RESIDUOS				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77, 140, 165		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77, 140, 165		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	224		
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016	306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	224		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	REVISIÓN
TEMAS MATERIALES				
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77, 140, 165		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77, 140, 165		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	165		
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016	307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante el ejercicio 2018 no se han recibido sanciones o multas significativas con carácter firme por incumplimientos de legislación y normativa ambiental.		
PORTFOLIO DE PRODUCTOS				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77, 92, 140		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	92, 94, 106, 143		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	225, 226		
PORTFOLIO DE PRODUCTOS	FS6: Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, gran empresa) y sector	92, 94 106, 140, 143		
	FS7: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	225		
	FS8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	226		
AUDITORIA				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	El Sistema de Gestión Ambiental se extiende a toda la organización, ocupándose de asegurar el funcionamiento acorde a la norma UNE-EN ISO 14001:2015. La sede central de Plaza Paraíso 2, en Zaragoza, cuenta además con una certificación ISO en gestión medioambiental. En 2018 se ha renovado la certificación.		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	68		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68, 220		
PROPIEDAD ACTIVA				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	77, 92, 140		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77, 92, 140		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	226		
PROPIEDAD ACTIVA	FS10: Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	226		
	FS11: Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	226		

G. ANEXO A CONTENIDOS ESTÁNDARES GRI

103-3

201-1

MILES DE EUROS	2017	2018
Margen bruto	1.164.214	966.594
Resultado neto operaciones interrumpidas	0	0
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones netas	8.068	-19.201
Resultado activos no corrientes en venta	-6.573	-30.377
Valor económico generado	1.165.709	917.016
Dividendos	17.500	17.500
Otros gastos generales de administración	186.033	172.874
Gastos de personal	458.588	419.505
Impuesto sobre beneficios y contribuciones y otros impuestos	67.946	65.203
Valor económico distribuido	730.067	675.082
Valor económico retenido (VEG-VED)	435.642	241.934

205-1

NÚMERO DE AUDITORÍAS	2017	2018
Auditoría Red de Distribución	464	426
Auditoría Riesgo de Crédito	11	12
Auditoría Financiera	35	31
Auditoría de Sistemas y Modelos Internos	30	28
TOTAL	540	497

AUDITORÍAS OFICINAS	2017	2018
Oficinas red revisadas	451	414
Porcentaje sobre la media de oficinas	39,20%	35,94%

102-8

GRUPO	SEXO		EDAD MEDIA	MODALIDAD DE CONTRATOS			
	HOMBRES	MUJERES		INDEFINIDOS		TEMPORALES	
				TOTAL EMPLEADOS	PROMEDIO	TOTAL EMPLEADOS	PROMEDIO
Directivos	119	36	49	155	99,69%	0	0,31%
Mandos intermedios	1.135	771	46	1.906	99,97%	0	0,03%
Técnicos	667	812	45	1.479	100%	0	0%
Administrativos	724	797	45	1.343	82,92%	178	17,08%

401-1

NÚMERO Y TASA DE ALTAS

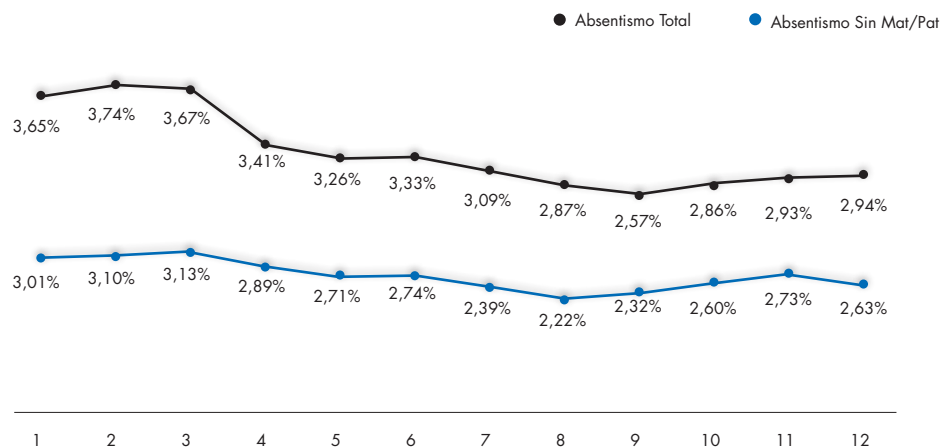
MOTIVO	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
Menos de 30 años	21	0,82%	16	0,69%	37	0,76%
31-40 años	16	0,62%	25	1,08%	41	0,84%
41-50 años	8	0,31%	9	0,39%	17	0,35%
Más de 50 años	8	0,31%	2	0,09%	10	0,20%
TOTAL	53	2,06%	52	2,25%	105	2,15%

NÚMERO Y TASA DE ROTACIÓN (ALTAS Y BAJAS)

MOTIVO	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA	TOTAL	TASA
Menos de 30 años	21	0,82%	17	0,73%	38	0,78%
31-40 años	19	0,74%	37	1,60%	56	1,15%
41-50 años	21	0,82%	17	0,73%	38	0,78%
Más de 50 años	201	7,82%	64	2,77%	265	5,43%
TOTAL	262	10,19%	135	5,84%	397	8,13%

403-2

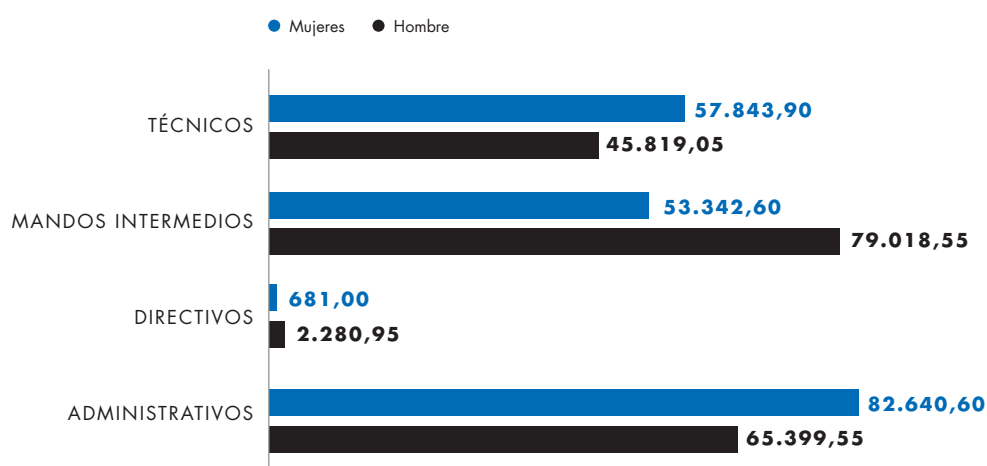
EVOLUCIÓN ÍNDICE ABSENTISMO



- » Mensualmente se elaboran indicadores de absentismo de manera que se pueda realizar un seguimiento y control eficaz de la tasa de absentismo de nuestra Entidad.
- » Respecto al año anterior, se observa un decremento con un índice de absentismo de 2,644% (-0,025 puntos, excluyendo maternidad), aunque se sigue situando por debajo del índice de absentismo del Sector Servicios.

404-1

SUMA HORAS DE FORMACIÓN



G4-FS14

CANAL DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES	2017	2018
Número de oficinas	1.151	1.115
Número de cajeros automáticos	1.475	1.476
% operaciones realizadas en ventanilla	22,25%	17,57%
% operaciones realizadas por banca a distancia	56,51%	64,02%
% operaciones realizadas en cajero	7,32%	5,59%
% operaciones realizadas en TPV	13,50%	12,51%
% operaciones realizadas en actualizador	0,47%	0,30%
Usuarios banca digital activos mes	629.973	676.754
Usuarios banca móvil activos mes	242.870	311.580
Usuarios pago móvil activos mes	17.781	26.335
Visitas total Home ibercaja.es	24.426.363	25.135.143

301-1, 301-2, 302-1, 302-3, 303-1

CONSUMOS	2017	2018
CONSUMO AGUA (m3)	42.064	41.197
Consumo agua (sede central)	11.172	11.219
Consumo agua (red oficinas)	30.892	29.978
Media de consumo de agua por empleado y año (Entidad)	7,58	7,94
Observaciones específicas: No se incluye en el cuadro el agua del pozo captada por no ser consumida. Se ha estimado el consumo de agua en la Red de Oficinas a partir de un ratio de consumo medio por unidad de superficie.		
CONSUMO DE ENERGÍA (Gj)		
Electricidad (sede central)	31.140	31.078,11
Electricidad (red oficinas)	105.824	109.527,99
Media de consumo eléctrico por empleado y año (Entidad)	24,68	27,10
Gasóleo (edificio central)	101,92	42,50
Gasóleo (red oficinas)	3.637,26	4.133,96
Gas Natural (red oficinas)	3.162,37	3.209,23
Media de consumo gasóleo y gas natural por empleado y año (Entidad)	1,24	1,42
CONSUMO DE PAPEL Tm		
Tipo DIN A4 blanco (entidad)	15,83	11,54
Tipo DIN A4 reciclado (entidad)	285,17	283,67
Total tipo DIN A4 (entidad)	301	295,21
Tipo DIN A3 (entidad)	0,65	0,48
Sobres	56,84	46,11
Bovinas (encarte)	166,62	138,93
Media de consumo total de papel por empleado (Entidad)	0,11	0,09
Total consumo de papel	525,10	480,73

Observaciones específicas sobres: se actualizan los datos de consumo de sobres considerando únicamente tamaño de 115x225. Se corrige el dato de total consumo de papel en 2017.

Observaciones específicas de bobinas: el dato de 2018 corresponde al consumo real de bobinas. Los datos de 2017 corresponden a la cantidad facturada (no al consumo real).

Observaciones generales. Entidad = sede central + red de oficinas. N° empleados sede central se considera la plantilla media: 770 en 2017, 805 en 2018. N° empleados entidad se considera la plantilla media: 5551 en 2017, 5188 en 2018.

305-1, 305-2, 305-3, 305-4

NIVEL EMISIONES DE CO2	2017	2018
Emisiones por consumo de gasóleo, en Tn de CO2 (total entidad)	282,5	321,07
Emisiones por consumo de gas natural, en Tn de CO2 (total Entidad)	178,32	180,97
Emisiones por consumo eléctrico, en Tn de CO2 (Edificio Central)	724,62	0,00
Emisiones por consumo eléctrico, en Tn de CO2 (Red oficinas)	11.470,86	11.866,48
Emisiones en Tn de CO2 por desplazamiento de empleados en automóvil	1.006,96	1.089,53
Emisiones en Tn de CO2 por desplazamiento vehículos (Total Entidad)	71,02	61,90
Emisiones en Tn de CO2 por servicio de mensajería (Total Entidad)	4.304,99	441,11
Emisiones en Tn de CO2 por fuga de gases fluorados (Total Entidad)	1.515,79	1.034,90
Emisiones en Tn de CO2 por fuga de gases fluorados (Edificio Central)	0,00	0,00
Total de emisiones, en Tn de CO2	19.555,05	14.995,95
Media de emisiones de CO2 por empleado en Tn CO2*	3,52	2,89

- » Observaciones específicas: Para el cálculo de emisiones se usa la herramienta de cálculo de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO), Alcances 1-2.
- » Las fuentes de los factores de emisión para el cálculo de las emisiones de CO2 producidas en los desplazamientos son: el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) e IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía)
- » La electricidad contratada en el Edificio Central en 2018 es con Garantía de Origen de fuentes de energía renovable.
- » En el cálculo de las emisiones de 2018 se ha usado la última versión publicada de la calculadora de MITECO, la V12, con el dato de factores de emisión correspondientes a 2017.

* Se toma como plantilla media de empleados: 5551 en 2017 y 5188 en 2018

306-2

	2017	2018
Total Residuos No Peligrosos	68.058,65	280.826
Total Residuos Peligrosos	3.136,3	11.893,9
Papel Destruído Confidencialmente	298.335,57	353.414,60

G4-FS7

IMPORTES EN MILES DE EUROS	2017	2018
LÍNEA JOVEN		
Becas de estudio, postgrados, etc.		
Nº de operaciones	30	20
Importe financiación	103	79
Adquisición de vivienda		
Nº de operaciones	2.476	1.675
Importe financiación	220.971	148.514
Carnet de conducir		
Nº de operaciones	48	0
Importe financiación	55.789	0
PARTICULARES		
Tarjeta Ciudadana Zaragoza		
Nº de operaciones	3.828.394	3.889.098
Importe OPERATORIA	2.466	2.506
Tarjeta Ciudadana Guadalajara		
Nº de operaciones	35.827	35.274
Importe OPERATORIA	16	15
EMPRESAS		
Líneas ICO-Empresas y Emprendedores		
Nº de operaciones	639	616
Importe financiación	26.712	26.839
Convenios BEI		
Nº de operaciones	2.443	2.484
Importe financiación	116.221	139.856
SECTOR AGRO		
Nº de operaciones	5.091	4.244
Importe financiación	206.211	166.683
Jóvenes Agricultores y Ganaderos		
Nº de operaciones	70	76
Importe financiación	4.395	4.584

G4-FS8

EMPRESA PARTICIPADA	PROYECTO MEDIOAMBIENTAL	INVERSIÓN FINANCIADA POR IBERCAJA
Rioja Nueva Economía, S.A.	Planta de biodiesel en Calahorra y parque eólico	7.660
Solavanti	9 proyectos fotovoltaicos	6.030
Proyecto Foresta	Plantaciones forestales en Extremadura	4.332
Energías Alternativas de Teruel	Promoción y explotación de energía eólica	26
Prames	Acondicionamiento Montaña	816
TOTAL INVERSIÓN IBERCAJA		18.864

G4-FS10, G4-FS11

Inversiones de Ibercaja en compañías donde la RSC es relevante

INVERSIONES DE IBERCAJA EN COMPAÑÍAS DONDE LA RSC ES RELEVANTE (MILES DE EUROS)	2017	2018
Importes	125.902	112.848
Empresas	22	21
% SOBRE TOTAL PARTICIPACIONES	34%	39%

203-1

PARTICIPACIONES EMPRESARIALES	INVERSIÓN DESEMBOLSADA MILES DE €	GENERACIÓN RIQUEZA DIRECTA MILES DE €	CREACIÓN PUESTOS DE TRABAJO DIRECTOS E INDIRECTOS
Sector Turístico	66.647	31.496	13.615
Sector Logístico	-	-	-
Sector Agroalimentario	1.306	6.165	1.143
Otros sectores	6.600	817	4.811
TOTALES	74.553	38.477	19.569

INVERSIONES EN SECTORES CONSIDERADOS ESTRATÉGICOS (MILES DE EUROS)	2018
Importes	83.012

Este documento incluye información adicional a la presentada por la compañía en el Estado de información no financiera consolidado, que forma parte del Informe de Gestión del Grupo Ibercaja Banco. Dicha información adicional se corresponde con los siguientes contenidos GRI: 102-5, 102-10, 102-11, 102-14, 102-18 a 102-40, 102-42 a 102-56, 201-1, 201-3, 202-1, 202-2, 302-3, 305-3, 305-4, 306-2, 307-1, 401-1, 401-2, 404-2, 404-3, 205-1 a 205-3, 206-1, 416-2, 417-1 a 417-3, 418-1, 419-1, G4-FS6 a G4-FS11, G4-FS13 y G4-FS14. Por otro lado, la información correspondiente a ciertos desgloses de la plantilla de empleados, despidos, remuneraciones de los empleados, alta dirección y consejeros, brecha salarial, accidentes de trabajo, reclamaciones de clientes e información fiscal se puede consultar en dicho Estado de Información No Financiera Consolidado.

H. INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

102-56



INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

A la Dirección de Ibercaja Banco, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de Responsabilidad Social Corporativa contenidos en el “Índice de contenidos GRI”, incluido dentro del “Anexo: Información complementaria” del Informe Anual 2018 (en adelante, “los indicadores de RSC”) de Ibercaja Banco, S.A. (la sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante, Ibercaja Banco) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, preparados conforme a los contenidos propuestos en los Estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI) (en adelante, “Estándares GRI”) y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros de la Guía GRI versión G4 (en adelante, “el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros”).

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Ibercaja Banco es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe Anual, según la opción Esencial “de conformidad” con los Estándares GRI y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de RSC estén libres de incorrección material, debido a fraude o error.

Adicionalmente, y de acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, los administradores de Ibercaja Banco han formulado el Estado de Información No Financiera Consolidado del Grupo Ibercaja Banco (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del mismo, sobre el que, con fecha 6 de marzo de 2019, hemos emitido un informe de verificación independiente en el que se expresa una conclusión sin salvedades. En el apartado “Índice de Contenidos GRI” del Informe Anual 2018 de Ibercaja Banco se explican las diferencias respecto al mencionado EINF.

La Dirección de Ibercaja Banco es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de RSC.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

1

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de las diversas áreas de Ibercaja Banco involucradas en la elaboración del Informe Anual 2018.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RSC.
- Análisis de la adaptación de los indicadores de RSC de Ibercaja Banco a lo señalado en los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, testeo de controles internos y realización de pruebas sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de RSC de Ibercaja Banco. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Ibercaja Banco.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Conclusión de Aseguramiento Limitado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de RSC de Ibercaja Banco correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, contienen errores significativos o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los Estándares GRI y con el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

Uso y Distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Ibercaja Banco, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Ibercaja Banco.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Marga de Rosselló

17 de junio de 2019

**Grupo
iberCaja** 



INNOVAMOS CADA DÍA
PARA ESTAR SIEMPRE
CONECTADOS A TI



ibercaja.es / ibercaja.com