

# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

2018



Unicaja Banco

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO **2018**



**Unicaja Banco**

[www.unicajabanco.com](http://www.unicajabanco.com)



## ÍNDICE

	Pág.
Carta del Presidente	5
Alcance	9
Identificación de aspectos materiales	10
Presentación del Grupo	16
Organización y Estructura	16
Misión, visión y valores	18
Magnitudes básicas	19
Gobierno Corporativo	23
Órganos de gobierno	23
Equipo directivo	27
Actividad financiera en 2018	30
Contexto económico, financiero y regulatorio	30
Modelo de gestión	31
Modelo de negocio, canales y líneas de actividad	33
Gestión Global del Riesgo	42
Ejercicio de la Responsabilidad Social Corporativa	47
Modelo de Responsabilidad Social y ámbitos de aplicación	47
Grupo Unicaja Banco y su compromiso con los ODS	49
Compromiso con las personas	51
Compromiso con los territorios	68
Compromiso con la sociedad	70
Compromiso con el medioambiente	75
Otras prácticas de actuación	80
Anexos	89
Guías para la elaboración del EINF	89
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	90
Información sobre la Ley 11/2018 vinculada a GRI	91
Informe de revisión independiente	100



# Carta del Presidente







Me complace presentarles el “Estado de Información No Financiera Consolidado” del Grupo Unicaja Banco, mediante el que se muestra su naturaleza y realidad institucional, y en el que se da cuenta de las principales actuaciones e indicadores —cualitativos y cuantitativos— en las vertientes económico-financiera, social y medioambiental correspondientes a 2018.



Aunque enseguida me referiré a los aspectos más significativos de la realidad del Grupo en estos ámbitos, resulta inevitable la mención a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sobre información no financiera y diversidad, que amplía sustancialmente los contenidos ambientales, sociales y económicos a gestionar y reportar, y determina la verificación de su contenido por un prestador independiente de servicios de verificación y la necesidad de su sometimiento, para su aprobación, a la Junta General de Accionistas de cada entidad.

Todo ello no viene sino a confirmar la pertinencia de la creciente importancia prestada desde hace años por el Grupo a los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, en un proceso que, necesariamente, se perfilará en los próximos ejercicios.

La decidida voluntad de continuar creando valor compartido en las esferas social, medioambiental y económica no solo se reconoce expresamente en la “Política de Responsabilidad Social Corporativa” aprobada por el Consejo de Administración en 2017, sino que se lleva a la gestión diaria del Grupo y a su estrategia a medio y largo plazo. El “Plan de Negocio del Grupo Unicaja Banco” sigue siendo la herramienta que nos ayuda a conseguir nuestros retos y ambiciones. Bajo la óptica de la responsabilidad, continuamos trabajando en el mantenimiento de modelos de relación eficientes con todos los grupos de interés que nos permitan identificar sus necesidades y expectativas.

Un hecho reseñable acaecido en 2018 fue la culminación, en el mes septiembre, de la operación de integración de Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A. (“EspañaDuero”) en Unicaja Banco, dando lugar a una Entidad más fuerte y solvente, líder en sus territorios de origen, orientada al crecimiento, la rentabilidad, la eficiencia, la diversificación y la innovación, con el cliente —particulares, empresas, autónomos e instituciones— en el centro de atención. Esta operación con EspañaDuero supone una gran oportunidad de crear valor para los clientes y los accionistas, para las comunidades y territorios en los que operamos.

El Grupo también ha renovado en 2018, para su proyección hacia el futuro más inmediato, el compromiso contraído desde hace años con la igualdad de género. En esta misma línea, contamos con una política de selección de miembros de nuestros órganos de gobierno que favorece la diversidad de género y la selección de consejeras, no adoleciendo de sesgos implícitos que puedan originar discriminación alguna. Las mujeres han ganado peso en nuestro Consejo de Administración, representando, a cierre de 2018, el 42% de sus miembros, muy por encima de la recomendación contenida en el “Código de Buen Gobierno” de la CNMV (30%, al menos, en 2020).

En la vertiente económica, el Grupo ha obtenido un beneficio neto de 153 millones de euros en 2018, lo que supone un aumento del 10,2% respecto al año anterior. En la vertiente social, además del citado impulso a la igualdad de género, se ha avanzado con nuestros compromisos tanto internos como externos. El compromiso con el medioambiente se ha materializado en conocer y mejorar el impacto que genera nuestra actividad en cuanto al consumo de recursos naturales y su correspondiente contribución al cambio climático, así como en la gestión adecuada de residuos.



El desarrollo de la actividad financiera se ha visto acompañado por el mantenimiento del tradicional compromiso con nuestros clientes, accionistas, empleados y demás grupos de interés, así como con el desarrollo económico y social de nuestros territorios de origen, en general y, particularmente, de las Comunidades Autónomas de Andalucía y Castilla y León, en las que somos el grupo financiero de referencia. Junto a la prestación de servicios financieros y de pago, se ha continuado participando directamente en proyectos empresariales estratégicos. Adicionalmente, en el marco de nuestra “Política de Responsabilidad Social Corporativa”, se han impulsado líneas de apoyo a la vivienda de carácter social y se han respaldado iniciativas promovidas por las Administraciones Públicas en materia económica y social, además de favorecer la inclusión financiera.

Por otra parte, se ha ejecutado un amplio programa de actuaciones en el ámbito de la educación financiera, en torno al Proyecto Edufinet, del que destaco aquí la organización, con el patrocinio de Funcas, del Congreso de Educación Financiera “Realidades y Retos”, celebrado en Málaga en noviembre de 2018.

El Grupo ha reafirmado su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con la Red Española del Pacto Mundial, de la que es socio desde 2017, poniendo así de manifiesto nuestro apoyo a la consecución de sus objetivos y fines, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Como hito reseñable de 2018 cabe citar la participación de Unicaja Banco en el Centro Internacional de Formación de Autoridades y Líderes (CIFAL) en Málaga, que es un proyecto del Instituto para la Formación Profesional e Investigaciones de las Naciones Unidas (UNITAR, por sus siglas en inglés). La Entidad forma parte de la estructura de gestión de CIFAL Málaga, y, además, participa en la organización de eventos y actividades para contribuir a la consecución de los ODS de la Agenda 2030.

Por último, quisiera expresar mi agradecimiento a todas las personas e instituciones que han confiado en el Grupo y a quienes han colaborado para el eficaz desempeño de nuestra misión empresarial y el ejercicio de nuestra Responsabilidad Social Corporativa, unido al deseo de que continúen haciéndolo en el futuro. Dedicaremos nuestros mejores esfuerzos para merecer la renovación de esa confianza y para atender las necesidades manifestadas por todos nuestros grupos de interés.

**Manuel Azuaga Moreno**  
Presidente Ejecutivo



Alcance







## ALCANCE

**M**ediante este Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante, EINF) se pretende ofrecer una visión global de la evolución del Grupo Unicaja Banco en el ejercicio 2018 (de 1 de enero de 2018 a 31 de diciembre de 2018), de su modelo de gestión y negocio, así como del ejercicio de su Responsabilidad Social Corporativa en sus diferentes ámbitos de aplicación. Para este ejercicio de 2018, en relación a las sociedades filiales que configuran el Grupo Unicaja Banco, se ha informado de su desempeño no financiero en función del grado de materialidad de las mismas. No obstante, en próximos ejercicios se irá ampliando progresivamente dicha información. Atendiendo a lo anterior, el EINF contiene la información económico-financiera más relevante y los aspectos básicos relativos al gobierno corporativo y a los aspectos sociales y medioambientales.

El Grupo Unicaja Banco da cumplimiento a lo establecido en el artículo 49 del Código de Comercio en materia de difusión de información no financiera, en virtud de la modificación operada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, a través de la emisión de un informe separado que forma parte del informe de gestión consolidado, con sometimiento a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que dicho informe de gestión.

La información recogida procede de registros contables y documentales, de reglamentos, de procedimientos y de normas aprobadas por el Consejo de Administración u otros órganos competentes, así como de sus informes regulares de control y seguimiento, como por ejemplo las directrices establecidas en la “Política de preparación y divulgación de información financiera y no financiera”. A fin de garantizar la máxima transparencia, se proporciona, adicionalmente, información empleada por la Alta Dirección, plasmada en documentos elevados al Consejo de Administración, en comunicaciones remitidas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), junto con declaraciones de los máximos responsables de diversas Direcciones Generales, Direcciones Corporativas y Departamentos. La exposición de los aspectos económicos, sociales y ambientales se ha llevado a cabo utilizando las definiciones convencionales empleadas en este tipo de Informes o Memorias o en las propias de las empresas del sector financiero.

Como novedad en este ejercicio, el EINF se ha elaborado conforme a las disposiciones derivadas de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, y está orientado según las directrices del nuevo estándar *GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)*. Para la elaboración de este Estado se han tomado en consideración las “Directrices sobre presentación de informes no financieros” de la Comisión Europea publicadas en 2017. Además, la información no financiera ha sido revisada externamente, siguiendo los requisitos sobre aseguramiento indicados en la norma internacional ISAE 3000 revisada, por un prestador independiente de servicios de verificación nombrado por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

Tal y como requieren las guías de GRI, Unicaja Banco elaboró durante el ejercicio 2018 un análisis de materialidad en el ámbito de la sostenibilidad. En el estudio se identificaron los aspectos económicos, ambientales y sociales que son significativos para los grupos de interés y la importancia atribuida a estos aspectos por la Entidad.

La información recogida en el EINF puede complementarse con la reflejada en las Cuentas Anuales individuales y consolidadas, la Información con Relevancia Prudencial, el Informe Anual de Gobierno Corporativo —en el que se muestra información referente a los Órganos de gobierno, las operaciones vinculadas y la gestión del riesgo, entre otros aspectos— y el Informe Anual sobre Remuneración de



los Consejeros, además de con información actualizada sobre las actividades del Grupo y las notas de hechos relevantes comunicados a la CNMV. Los informes y memorias señaladas se encuentran disponibles en la página web corporativa de Unicaja Banco ([www.unicajabanco.com](http://www.unicajabanco.com)).

### Cambios significativos durante el periodo cubierto por el EINF en el tamaño, estructura y propiedad de la organización

En mayo de 2018 el Consejo de Administración acordó la creación de una Comisión de Tecnología e Innovación.

En septiembre de 2018 se comunicó la inscripción en el Registro Mercantil de la escritura de fusión por absorción de Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A. (“EspañaDuro”) por Unicaja Banco.

En abril de 2018 la Junta General Ordinaria de Accionistas adoptó determinados acuerdos en relación con el nombramiento, la renovación y la ratificación de diversos vocales del Consejo de Administración, como consecuencia de la terminación de mandatos. Adicionalmente, como se expresará posteriormente, un Consejero presentó su renuncia en diciembre de 2018.

## IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES

El Grupo Unicaja Banco realiza periódicamente un análisis para identificar aquellos aspectos que, conforme a las directrices de los Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*), especialmente GRI 101 Fundamentos y GRI 102 Contenidos Generales, son más relevantes para sus distintos grupos de interés. Se continúan identificando así los aspectos que influyen en la capacidad de generar valor por el Grupo y que son de interés para los colectivos y personas con los que el mismo se relaciona.

En 2018, el Grupo Unicaja Banco ha ampliado su método de análisis de datos en la determinación de aspectos materiales en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. Al doble estudio externo-interno (de entorno, en el que se toma como referencia la información pública significativa, relativa al contexto económico, financiero y social, contrastándolo posteriormente con el análisis interno), se ha añadido información procedente de:

- Disposiciones derivadas del marco normativo: 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.
- Análisis de los principales marcos voluntarios de reporte (Estándares de GRI, GRI G4 Sector *Disclosures Financial Services*, GRI *Sustainability Topics for Sectors*).
- Análisis de materialidad de otras entidades financieras equiparables.

Asimismo, como consecuencia de la publicación de la Ley 11/2018, este análisis se ha alineado de una forma más clara con los riesgos no financieros identificados en el Grupo Unicaja Banco, de forma que la matriz resultante de identificación de aspectos relevantes refleja qué riesgos son más materiales tanto desde la perspectiva interna, como desde la perspectiva de los grupos de interés.



Para evaluar si un tema es material en el contexto de la sostenibilidad, se ha contemplado una combinación de factores internos y externos al Grupo Unicaja Banco. Toda referencia a la materialidad contenida en este EINF se ha de entender relacionada con el ámbito de la sostenibilidad.

El alcance de las actividades de gestión de riesgos no financieros en el Grupo Unicaja Banco viene determinado por, entre otros requisitos, los derivados de la Ley 11/2018 y la Directiva 2014/95/UE, en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad, que tiene como objetivo la identificación de riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general, incrementando para ello la divulgación de la información no financiera, como pueden ser los factores sociales y medioambientales.

### Riesgos no financieros analizados

Tipología <u>MEDIOAMBIENTE</u>	
Subtipología	Definición
1. Cambio Climático	Riesgos asociados al cambio climático y al calentamiento global, incluyendo los riesgos físicos (cambios en ecosistemas) y riesgos de carbono o transición (a economía baja en carbono). En entidades financieras, adicionalmente, se ha de considerar el “riesgo de tipo regulatorio” (modificaciones de la normativa financiera para afrontar el riesgo de cambio climático)
2. Uso Sostenible de los Recursos. Economía Circular	Riesgos relacionados con un uso no sostenible de los recursos naturales (agua, energía, materias primas) y de los residuos/desechos generados
3. Contaminación y protección de la biodiversidad	Riesgo como consecuencia de contaminación al entorno natural o daño a la biodiversidad
Tipología <u>SOCIAL Y RELATIVA AL PERSONAL</u>	
Subtipología	Definición
4. Empleo y Organización del trabajo	Riesgo asociado a las prácticas de contratación y gestión integral de recursos humanos, incluyendo cualificación, conciliación, promoción, organización laboral, etc.
5. Salud y Seguridad	Riesgo vinculado a prácticas inadecuadas de gestión de la salud y seguridad de los trabajadores, basadas tanto en condiciones físicas como psicológicas
6. Relaciones sociales	Riesgo relacionado con el modelo de relación entre los trabajadores y la dirección de la empresa
7. Diversidad. Igualdad / Accesibilidad	Riesgo relacionado con prácticas de gestión de la diversidad laboral, incluyendo actuaciones en igualdad y accesibilidad universal como elemento de control contra la discriminación
Tipología <u>DERECHOS HUMANOS</u>	
Subtipología	Definición
8. Derechos Humanos	Riesgo derivado de impacto directo o indirecto de la organización que pueden perjudicar los derechos fundamentales y básicos de las personas relacionados con los derechos humanos
Tipología <u>ÉTICA</u>	



Subtipología	Definición
9. Corrupción y Soborno	Riesgo de comportamiento relacionado con la ética. Amenazas relacionadas con incumplimientos legales o de políticas internas que generarían consecuencias negativas (p.ej., prácticas de soborno, corrupción, blanqueo de capitales, etc.)
<b>Tipología <u>POLÍTICO</u></b>	
Subtipología	Definición
10. Político	Riesgo de no alcanzar los objetivos de una determinada acción económica, o que estos se vean afectados, debido a cambios y decisiones políticas de los gobiernos
<b>Tipología <u>SOCIEDAD</u></b>	
Subtipología	Definición
11. Compromiso con el Desarrollo Sostenible	Riesgo relacionado con la mejora o deterioro de las condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o internacional. Desempeño de la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad
12. Subcontratación y Proveedores	Riesgo vinculado al impacto que se puede generar como consecuencia de una gestión inadecuada de aspectos de sostenibilidad en la cadena de suministro (proveedores, subcontratistas)
13. Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros	Riesgo vinculado al impacto negativo que se puede producir a nivel de consumidor/usuario financiero debido a una gestión inadecuada de protección de sus derechos (seguridad, transparencia, responsabilidad posventa, etc.). Se incluye el riesgo de impacto negativo como consecuencia de falta de información y educación financiera por parte de consumidores/inversores al hacer uso de los productos financieros de la organización
14. Responsabilidad fiscal	Riesgos derivados de la aparición de malas praxis en la ejecución de la responsabilidad fiscal de la organización, impactando en su grado de aporte al crecimiento, estabilidad macroeconómica y equidad social

Tabla 1. Riesgos No Financieros

Para identificar la relevancia en el sector financiero se han tenido en cuenta tanto la estrategia competitiva de la organización como las expectativas expresadas en estándares internacionales y referencias bibliográficas específicas del sector.

Este análisis interno se ha complementado con un análisis externo teniendo en cuenta las preocupaciones expresadas directa o indirectamente por los grupos de interés. Se han considerado tanto las expectativas desde una perspectiva amplia de la sociedad como la influencia del Grupo Unicaja Banco en las entidades corriente arriba (proveedores) y corriente abajo (como los clientes y usuarios de servicios financieros).

Para desarrollar este análisis externo, se ha involucrado a las Direcciones competentes de la Entidad, atendiendo al grupo de interés con el que preferentemente interactúan. Mediante una metodología de evaluación de impacto, se ha obtenido la información del grado de preocupación de los grupos de interés en relación con cada uno de los 14 riesgos no financieros citados anteriormente.

Los riesgos no financieros más relevantes para los grupos de interés, que pueden influenciar en sus evaluaciones y decisiones de forma más significativa, son los derivados de “Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros” y de “Soborno y Corrupción”, seguidos por el relacionado con la “Responsabilidad Fiscal”. Al contrastar el resultado de esta información con el análisis interno (importancia de estos impactos para el Grupo Unicaja Banco), se obtiene la siguiente matriz de materialidad:

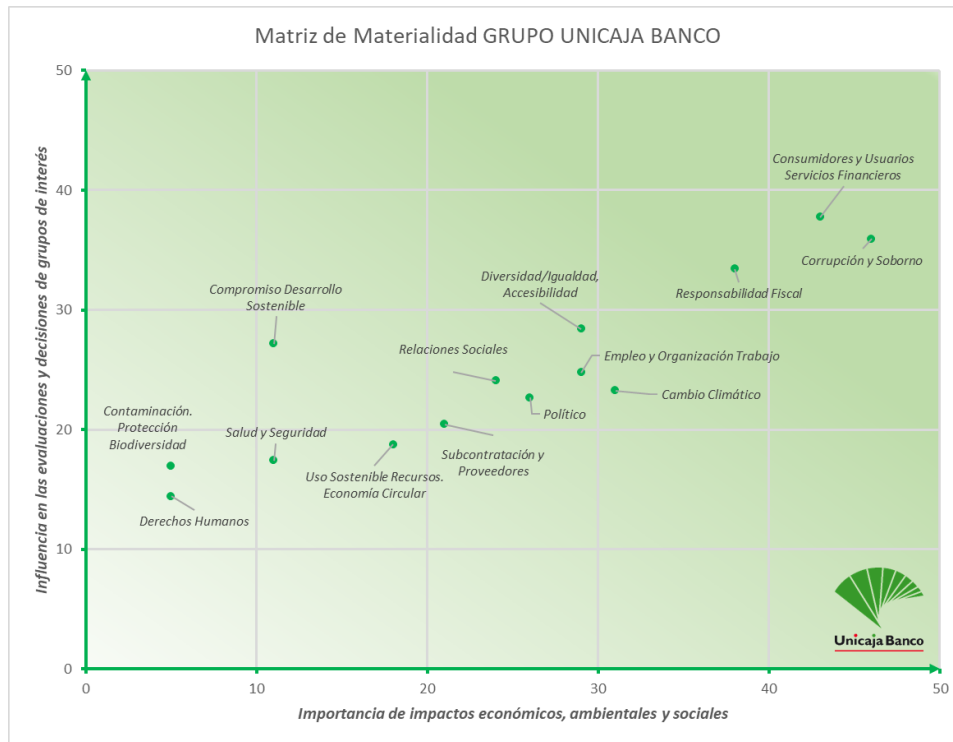


Figura 1. Matriz de Materialidad del Grupo Unicaja Banco

A esta matriz de materialidad se ha llegado como consecuencia del proceso de evaluación de riesgos no financieros (a corto, medio y largo plazo), con la participación de la perspectiva externa de los grupos de interés.

Como muestra la figura anterior, se destacan, entre otros, los siguientes temas materiales en relación con los riesgos no financieros en la Entidad:

Temas materiales	Asuntos específicos
Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros	Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales Transformación Digital Calidad de Servicio y Atención al Cliente Educación Financiera Inclusión Financiera Fomento del Emprendimiento
Corrupción y Soborno	Lucha contra la Corrupción y el Soborno Prevención de Conductas Ilegales Prevención del Blanqueo de Capitales “Compliance” Penal

Tabla 2. Temas materiales

El modelo de análisis contempla así las dos dimensiones necesarias para evaluar si un tema es material:

- La importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales (perspectiva interna).
- La influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, medida como sus intereses y expectativas (perspectiva externa).

# Presentación del Grupo









## ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

El Grupo Unicaja Banco se configura como el séptimo grupo bancario privado español, con unos activos totales superiores a los 56.000 millones de euros.

Unicaja Banco es la entidad matriz del Grupo. Su sede social se encuentra en Málaga, en Avenida de Andalucía, 10-12. A 31 de diciembre de 2018, el principal accionista de la Entidad es la Fundación Bancaria Unicaja, que posee el 49,7% del capital social.

Para el desarrollo de su actividad, Unicaja Banco cuenta con un conjunto de filiales, pertenecientes a sectores relevantes en sus territorios de actuación, que conforman su grupo empresarial.

Constituye el objeto social del Banco la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca, en general o que con él se relacionen directa o indirectamente, o sean complementarios a éste o desarrollo suyo, siempre que su realización esté permitida o no prohibida por la legislación vigente.

Se incluyen dentro del objeto del Banco la prestación de servicios de inversión y otros servicios auxiliares a éstos, así como la realización de actividades propias de los agentes de seguros, como operador exclusivo o vinculado, sin que quepa el ejercicio simultáneo de ambas.

El Banco está inscrito en el Registro Mercantil de Málaga y como entidad de crédito en el Registro Especial del Banco de España con el número 2103. Asimismo, el Banco es titular de una licencia para el ejercicio de la actividad bancaria otorgada por el Ministerio de Economía y Hacienda, conforme a lo dispuesto en el artículo 1 y concordantes del Real Decreto 1245/1995.

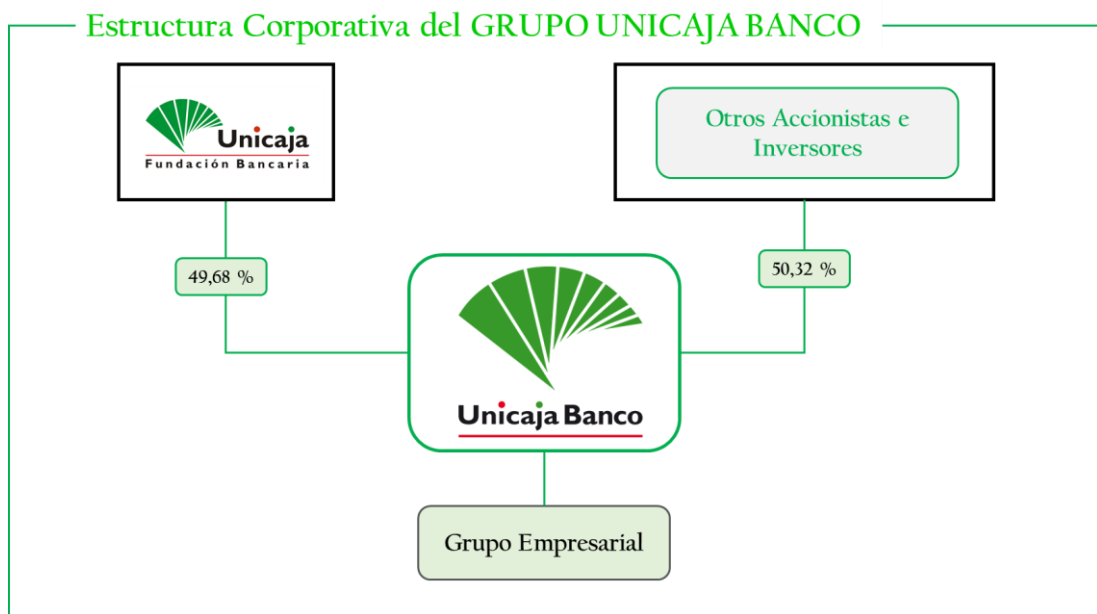


Figura 1. Estructura Corporativa del Grupo Unicaja Banco

Las sociedades que junto a Unicaja Banco forman el Grupo a 31 de diciembre de 2018, son:

Denominación Social	Actividad
ALQUNIA DUERO, S.L.	Desarrollo inmobiliario
ALTERIA CORPORACIÓN UNICAJA, S.L.	Inversión en activos, valores mobiliarios y sociedades financieras
ANALISTAS ECONÓMICOS DE ANDALUCÍA, S.L.U.	Estudio y análisis de la actividad económica
ANDALUZA DE TRAMITACIONES Y GESTIONES, S.A.U.	Gestión y liquidación de documentos y escrituras
BANCO EUROPEO DE FINANZAS, S.A.	Entidad financiera
DESARROLLOS DE PROYECTOS CASTILLA Y LEÓN, S.L.	Desarrollo inmobiliario
FINANDUERO SOCIEDAD DE VALORES, S.A.	Sociedad de valores
GESTIÓN DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.U.	Grabación electrónica, tratamiento de datos y documentos
GESTIÓN DE INMUEBLES ADQUIRIDOS, S.L.	Desarrollo inmobiliario
INMOBILIARIA ACINIPO, S.L.	Desarrollo inmobiliario
INMOBILIARIA UNIEX SUR, S.L.	Desarrollo inmobiliario
LA ALGARA SOCIEDAD DE GESTIÓN, S.L.	Sector turístico
PARQUE INDUSTRIAL HUMILLADERO, S.L.	Desarrollo del suelo industrial
PINARES DEL SUR, S.L.	Desarrollo inmobiliario
PROPCO BLUE I, S.L.	Desarrollo inmobiliario
SEGURANDALUS MEDIACIÓN CORREDURÍA DE SEGUROS, S.A.	Correduría de seguros
UNICAJA GESTIÓN DE ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.A.	Tenedora de bienes inmuebles
UNICARTERA CAJA 2, S.L.U.	Promoción o financiación de I+D en el campo de la medicina
UNICARTERA GESTIÓN ACTIVOS, S.L.U.	Actividad de recobro y gestión de litigios
UNICARTERA INTERNACIONAL, S.L.U.	Inversión en activos, valores mobiliarios y sociedades financieras
UNICARTERA RENTA, S.L.	Inversión en activos, valores mobiliarios y sociedades financieras
UNICORP PATRIMONIO SOCIEDAD DE VALORES, S.A.	Gestión patrimonial
UNIGEST, S.A. SGIC	Gestora de instituciones de inversión colectiva
UNIMEDIACIÓN, S.L.	Operador de banca-seguros
UNIMEDITERRÁNEO DE INVERSIONES, S.L.	Inversión en activos, valores mobiliarios y sociedades financieras
UNIÓN DEL DUERO COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.	Compañía de seguros
UNIWINDET, S.L.	Energía eólica
VIAJES CAJA ESPAÑA, S.A.	Agencia de viajes
VIPROELCO, S.A.	Desarrollo inmobiliario

\* Otras entidades distintas de las anteriores se pueden identificar en los Anexos 2 y 3 de la Memoria Consolidada del Grupo Unicaja Banco.



## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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

Tal y como se define en la “Política de Responsabilidad Social Corporativa” (en adelante, también designada como RSC) del Grupo Unicaja Banco, la responsabilidad social se integra en el núcleo de su estrategia empresarial, en sus instrumentos de gestión y en el desarrollo de sus planes de actuación, como se refleja en su Misión, Visión, Valores y Principios Básicos, que marcan el desarrollo diario de la actividad de la Matriz y de las empresas integrantes de su Grupo, así como el de su estrategia a medio y largo plazo.

### Misión

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

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

En cumplimiento de su Misión, el Grupo tiene como objetivo permanente la satisfacción de las necesidades de sus clientes e inversores y la buena reputación del mismo, en sentido amplio.

### Visión

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

### Valores

El cumplimiento de la Misión del Grupo se realiza atendiendo a un conjunto de Valores, entre los que destacan:

1. La prudencia, la solvencia y la estabilidad en la gestión de los recursos confiados por la clientela y por los inversores.
2. La transparencia, el compromiso ético y la responsabilidad corporativa.
3. La eficiencia empresarial y la mejora continua del modelo de gestión de empresa.
4. La prestación de servicios de calidad.



5. La apuesta por la formación, la investigación y la innovación como base para sustentar en el tiempo el desarrollo social y económico.
6. El respeto por el medio ambiente.
7. La satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés de referencia.
8. El orgullo de pertenencia de los empleados al Grupo y a su proyecto corporativo.
9. La conexión con el territorio y el desarrollo socioeconómico de las zonas geográficas de actuación, especialmente de las de mayor implantación.

## MAGNITUDES BÁSICAS

Actividad económico-financiera (consolidado)	31.12.2018	31.12.2017
--	------------	------------

Cuenta de resultados (millones de euros)		
Margen de intereses	600,8	582,8
Margen bruto	999	997
Resultado de la actividad de la explotación antes saneamientos	379,8	364,3
Resultado de la actividad de la explotación	196	195
Resultado antes de impuestos	205,9	139,8
Resultado consolidado del ejercicio	152,5	138,4

Gestión del riesgo		
Tasa de morosidad (%)	6,7	8,7
Tasa de cobertura de la morosidad (%)	53,0	50,0

Valor Añadido. Distribución (consolidado)*	31.12.2018	31.12.2017
--	------------	------------

Distribución (millones de euros)		
Gastos generales, amortiz. y otras cargas explot. (sin impuestos)	306,7	294,6
<i>De los que aport. a Fondo Garantía Depósitos y Fondo Resolución</i>	59,7	62,6
Gastos de personal (sin Seguridad Social)	316,0	321,0
Seguridad Social, Impuestos, Tasas y Prestaciones públicas	231,0	158,6
Pérdidas activos y dotaciones	173,9	224,4
Resultado consolidado del ejercicio	152,5	138,4
<b>TOTAL</b>	<b>1.180,1</b>	<b>1.136,9</b>

\* Según metodología propuesta por SPI-Finance 2002.

\* La información completa de los estados financieros se puede consultar en la web corporativa, sección "Información económico-financiera" ([www.unicajabanco.com](http://www.unicajabanco.com)).



Información significativa	31.12.2018	31.12.2017
<b>Red de distribución</b>		
Oficinas	1.154	1.228
Cajeros automáticos	1.458	1.515
Agentes colaboradores	1.313	1.242
Tarjetas expedidas	1.747.070	1.732.924
Datáfonos y TPVs	30.995	30.437
Banca electrónica		
Nº usuarios	1.698.828	1.636.989
Nº operaciones por Univia	571.191.682	491.929.159
<b>Cuestiones medioambientales</b>		
Consumo energía eléctrica (MWh)	42.866	42.786
Consumo de agua (m3)	48.838*	74.825
Consumo de papel (Kg)	428,410	467.324
Residuos informáticos (Kg)	260.090	541.013
Inventario Emisiones GEI Alcance 2 (t CO2 eq)	11.584	6.835,2
Intensidad emisiones GEI (t CO2 eq / empleado)	1,83	1,06
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>		
Nº empleados	6.337	6.452
Nº empleados estructurales	6.336	6.446
Distribución plantilla estructural (hombres/mujeres) (%s/Total)	51,5/48,5	52/48
Edad media plantilla (años)	46,4	45,7
Horas de formación	481.254	412.884
Absentismo laboral	3,59	3,70
<b>Información sobre la Sociedad:</b>		
<b>Clientes</b>		
Número	2.867.228	2.981.530
Índice de satisfacción global de clientes	83,73	83,75
Periodo medio resolución quejas y reclamaciones	32,19	43,86
<b>Proveedores</b>		
Plazo medio de pago a proveedores (días)	18,57	20,49
Facturación total de proveedores (millones de euros)	166,5	184,1
Proveedores con facturación inferior a 1,5 mill. de euros (% total)	51,1	40,1
<b>Información Fiscal</b>		
Contribución Tributaria Total (millones de euros)	177,7	164,5

\*No comparable debido a cambio metodológico.

# Gobierno Corporativo









## ÓRGANOS DE GOBIERNO

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y COMISIONES DE APOYO

31.12.2018

Consejero	Cargo	Categoría	Fecha primer nombramiento
D. Manuel Azuaga Moreno	Presidente Ejecutivo	Ejecutivo	01/12/2011
D. Enrique Sánchez del Villar Boceta	Consejero Delegado	Ejecutivo	26/04/2017
D. Juan Fraile Cantón	Vicepresidente	Dominical	01/12/2011
D. Victorio Valle Sánchez	Vicepresidente	Independiente	01/12/2011
D <sup>a</sup> . Isabel Martín Castellá	Consejera Coordinadora	Independiente	26/04/2017
D <sup>a</sup> . Teresa Sáez Ponte	Secretaria	Dominical	27/04/2018
D <sup>a</sup> . Ana Bolado Valle	Vocal	Independiente	27/04/2018
D. Manuel Conthe Gutiérrez	Vocal	Independiente	27/04/2018
D <sup>a</sup> . Petra Mateo-Aparicio Morales	Vocal	Dominical	30/01/2014
D. Agustín Molina Morales	Vocal	Dominical	01/12/2011
D. Manuel Muela Martín-Buitrago	Vocal	Dominical	27/04/2018
D <sup>a</sup> . María Antonia Otero Quintas	Vocal	Independiente	27/04/2018

\* D. Manuel Azuaga Moreno, D. Juan Fraile Cantón, D. Victorio Valle Sánchez, D<sup>a</sup>. Petra Mateo-Aparicio Morales y D. Agustín Molina Morales fueron reelegidos como Consejeros en la Junta General de Accionistas celebrada el 27/04/2018.

\*Tras la renuncia del consejero independiente D. Eloy Domínguez-Adame Cobos, a cierre de diciembre de 2018, el Consejo de Administración estaba compuesto por 12 miembros, permaneciendo una plaza vacante.

D. Vicente Orti Gisbert	Vicesecretario No Consejero
-------------------------	-----------------------------

La composición de las Comisiones a 31 de diciembre de 2018 es la siguiente:

<b>Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo</b>
---

Presidente	
Vocal	D. Manuel Conthe Gutiérrez
Vocal	D. Manuel Muela Martín-Buitrago
Vocal	D. Victorio Valle Sánchez
Secretaria	D <sup>a</sup> . Petra Mateos-Aparicio Morales

\* Con fecha 24 de enero de 2019, y como consecuencia de la renuncia del consejero independiente D. Eloy Domínguez-Adame Cobos, se reorganizó la composición de la Comisión, resultando nombrada D<sup>a</sup>. Isabel Martín Castellá como miembro de la misma y D. Manuel Conthe Gutiérrez como Presidente.

<b>Comisión de Riesgos</b>
----------------------------

Presidenta	D <sup>a</sup> . Isabel Martín Castellá
Vocal	D <sup>a</sup> . Ana Bolado Valle
Vocal	D. Juan Fraile Cantón
Vocal	D <sup>a</sup> . María Antonia Otero Quintas
Secretaria	D <sup>a</sup> . María Teresa Sáez Ponte

**Comisión de Nombramientos**

Presidenta	D <sup>a</sup> . Ana Bolado Valle
Vocal	D. Juan Fraile Cantón
Vocal	D <sup>a</sup> . María Antonia Otero Quintas
Vocal	D. Victorio Valle Sánchez
Secretario	D. Manuel Muela Martín-Buitrago

**Comisión de Retribuciones**

Presidente	D. Manuel Conthe Gutiérrez
Vocal	D <sup>a</sup> . Ana Bolado Valle
Vocal	D <sup>a</sup> . Petra Mateos-Aparicio Morales
Secretario	D. Agustín Molina Morales

\* Con fecha 24 de enero de 2019, se reorganizó la composición de la Comisión, resultando nombrado D. Victorio Valle Sánchez como miembro y Presidente de la Comisión, en sustitución de D. Manuel Conthe Gutiérrez, que sigue como vocal.

**Comisión de Tecnología e Innovación**

Presidente	D <sup>a</sup> . María Antonia Otero Quintas
Vocal	D <sup>a</sup> . Isabel Martín Castellá
Vocal	D <sup>a</sup> . María Teresa Sáez Ponte
Secretario	D. Agustín Molina Morales

\* Con fecha 24 de enero de 2019, la Comisión pasó a estar compuesta por 3 miembros por el cese de D<sup>a</sup>. Isabel Martín Castellá y su nombramiento como vocal de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

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

La Sociedad es administrada por un Consejo de Administración que se rige por las normas legales que le son de aplicación y por los Estatutos Sociales, así como por el Reglamento del Consejo, aprobado por el mismo, que contiene sus normas de funcionamiento y de régimen interior, las que regulan las Comisiones a las que se aludirá más adelante y las de conducta de sus miembros.

El Consejo de Administración ha definido, igualmente, un “Sistema de Gobierno Corporativo” para garantizar la gestión sana y prudente de la Sociedad, por medio del cual se lleva a efecto el adecuado reparto de funciones en la organización y la prevención de los conflictos de intereses. En este sentido, en 2018 ha continuado el proceso de mejora y reforzamiento de los esquemas de gobernanza de la Sociedad, en la línea de ejercicios anteriores, lo que ha supuesto, entre otras, la adopción de medidas en los siguientes ámbitos: i) Aprobación de una nueva “Política para la Evaluación de la Idoneidad de los Miembros del Consejo de Administración, los Directores Generales y Asimilados y otro Personal Clave para el Desarrollo de la Actividad Financiera de Unicaja Banco, S.A.” y el comienzo de los trabajos para la elaboración de otras nuevas políticas en materia de diversidad<sup>1</sup>, formación y selección de directivos y personal clave, con motivo de la adaptación a las Directrices de la EBA GL/2017/12, sobre evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave; ii) Aprobación del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, asumiendo de este modo los principios de la Guía Técnica 3/2017, de 27 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre comisiones de auditoría de entidades de interés público; iii) Renovación de la composición del Consejo de Administración; iv) Creación de la Comisión de Tecnología e Innovación; v) Aprobación de la “Política de Remuneraciones de los Consejeros de Unicaja Banco, S.A.”, aplicable al trienio 2018-2020 y; vi) culminación de la integración de EspañaDuro.

<sup>1</sup> A comienzos de 2019 ha resultado aprobada la “Política de Diversidad del Consejo de Administración de Unicaja Banco, S.A.” que tiene en cuenta, entre otros, los siguientes criterios: perfil académico y profesional, edad, género, discapacidad e independencia.



Reglamentariamente y en la “Política de Identificación y Gestión de Conflictos de Interés y de Operaciones Vinculadas de Consejeros, Accionistas Significativos y Altos Directivos”, se establece el deber de los Consejeros de comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto de interés, directo o indirecto, que pudiera tener con la Sociedad, absteniéndose de intervenir en las operaciones que lo originan e informar en caso de producirse. En la misma línea, se establece como deber del Consejero el de abstenerse de asistir e intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos en los que pueda hallarse interesado personalmente, y de votar en las correspondientes decisiones, considerándose que también existe interés personal del Consejero cuando el asunto afecte a una persona a él vinculada o a una sociedad en la que desempeñe un puesto directivo (distinta de las sociedades pertenecientes al Grupo al que pertenece la Sociedad) o en la que tenga una participación significativa. Ninguno de los miembros del Consejo de Administración se encuentra en una situación de conflicto de intereses permanente con Unicaja Banco.

Asimismo, los Consejeros y las personas a ellos vinculados no podrán aprovechar en beneficio propio cualquier oportunidad de negocio de la Sociedad.

De acuerdo con su Reglamento, corresponde al Consejo de Administración llevar a cabo una política de responsabilidad social corporativa que incluya los principios o compromisos asumidos por la Sociedad en su relación con los distintos grupos de interés e identifique, al menos y entre otras materias:

- i) La estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medioambiente y las cuestiones sociales.
- ii) Las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con los empleados, las cuestiones sociales, la diversidad, el respeto de los derechos humanos y el medioambiente.

A la Comisión de Riesgos le compete, según dicho Reglamento, participar activamente en la elaboración de la política de gestión de riesgos de la Sociedad, procurando que la misma identifique, al menos y entre otros, los distintos tipos de riesgo no financiero, y, entre ellos, los sociales y los medioambientales.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, en relación con el cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, evaluará los riesgos no financieros de la empresa, lo que comprende, en consecuencia, los sociales y los medioambientales.

En el marco de las referidas competencias de gestión del Consejo de Administración y las de apoyo y supervisión de las Comisiones de Riesgos y de Auditoría y Cumplimiento Normativo, no existe con carácter expreso un proceso de toma de decisiones específico en cuestiones ambientales o sociales, ya que la identificación y gestión de estos riesgos, así como la de los económicos, se incorpora en los procedimientos de los diversos Comités de decisión de la Alta Dirección, en algunos de los cuales tienen presencia los Consejeros ejecutivos.

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



En 2017 se aprobó la “Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Unicaja Banco”. Esta Política regirá en las sociedades sobre las que se despliegue un control efectivo. Con respecto a las filiales en las que no se ejerza dicho control, se procurará el alineamiento de sus políticas en materia de responsabilidad social corporativa con las del Grupo Unicaja Banco. Conforme a la misma, Unicaja Banco integra la responsabilidad social corporativa en el núcleo de su estrategia empresarial, en sus instrumentos de gestión y en el desarrollo de sus planes de actuación, como se refleja en su Misión, Visión, Valores y Principios básicos, que marcan el desarrollo diario de la actividad de la Sociedad y de las empresas integrantes de su Grupo, así como el de su estrategia a medio y largo plazo.

En cuanto a las personas que integran el Consejo de Administración y determinados puestos de dirección considerados clave, el Consejo de Administración de Unicaja Banco, con motivo de la adaptación a la Directrices EBA/GL/2017/12 anteriormente citadas, aprobó en 2018 la “Política para la Evaluación de la Idoneidad de los Miembros del Consejo de Administración, los Directores Generales y Asimilados y Otro Personal Clave para el Desarrollo de la Actividad Financiera”. La idoneidad, en lo que afecta al Consejo, se ha de verificar tanto individualmente, para cada Consejero, como de forma colectiva, para el órgano como conjunto, tanto en el momento de designación como, posteriormente, de forma periódica, particularmente cuando se produzcan nuevos nombramientos. Además de esta Política, han de tomarse especialmente en consideración a estos efectos las previsiones de los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de la Sociedad y la “Política de Selección y Nombramiento de Consejeros de Unicaja Banco, S.A.”. En el proceso para la selección y nombramiento de Consejeros participan la Comisión de Nombramientos y el propio Consejo, así como los Consejeros a título particular, dado que pueden identificar candidatos, estando expresamente contemplado el recurso, en su caso, a especialistas externos (“*headhunters*”) para la búsqueda de los perfiles adecuados. En todo caso, se vela por que los procedimientos de selección favorezcan la diversidad de experiencias y de conocimientos, faciliten la selección de Consejeros del sexo menos representado y, en general, no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna. En cuanto a la presencia de Consejeros independientes durante el ejercicio 2018 y tras el proceso de renovación de los órganos de gobierno de la Entidad, el Consejo de Administración ha contado con seis consejeros independientes, hasta el pasado 21 de diciembre, fecha en la que comunicó su renuncia el consejero independiente D. Eloy Domínguez-Adame Cobos. La Sociedad dispone, igualmente, de una “Política de Sucesión”, que tiene por objetivo garantizar una sucesión efectiva y ordenada de los Consejeros, evitando las posibles interrupciones y consecuencias negativas en el desempeño y en la continuidad de la actividad que puedan derivar de su reemplazo.

En cuanto a las Comisiones de apoyo al Consejo, las reglas que establecen su composición se incluyen en el Reglamento del Consejo. Asimismo, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo cuenta con su propio Reglamento. Las cinco Comisiones están integradas en exclusiva por Consejeros no ejecutivos que reúnen la especialización requerida para los respectivos desempeños, siendo mayoritarios, en todas ellas, salvo en la Comisión de Tecnología e Innovación, los Consejeros independientes. Cada una de las Comisiones está presidida por un Consejero independiente.

El Consejo aprobó, del mismo modo, el “Esquema General de Incentivos de Unicaja Banco”, en aplicación de la “Política de Remuneraciones Asociada a la Gestión del Riesgo”, que establece el marco para su posterior desarrollo. Finalmente, la Junta General Ordinaria de Accionistas de 27 de abril de 2018 aprobó la “Política de Remuneraciones de Consejeros de Unicaja Banco”, para el periodo 2018-2020, aplicable en exclusiva a este colectivo, según lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital y en la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito. Unicaja Banco elabora, asimismo, para cada ejercicio, el “Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros”, que se somete para su aprobación, con carácter consultivo, a la Junta General de Accionistas celebrada con el carácter de ordinaria.

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



El Consejo de Administración de la matriz es el garante del establecimiento y el correcto funcionamiento de un marco de gobierno claro y adecuado para la estructura, negocio y riesgos del Grupo y sus entidades.

Para más información, puede consultarse el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Unicaja Banco, disponible en [www.unicajabanco.com](http://www.unicajabanco.com).

## EQUIPO DIRECTIVO

### CONSEJEROS EJECUTIVOS, DIRECTORES GENERALES Y ASIMILADOS Y OTRO PERSONAL CON FUNCIONES CLAVE PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA

1. Presidente Ejecutivo	D. Manuel Azuaga Moreno
2. Consejero Delegado	D. Enrique Sánchez del Villar Boceta
3. Control, Estrategia y Relaciones con Supervisores	D. Isidro Rubiales Gil
4. Finanzas (CFO)	D. Pablo González Martín
5. Recuperación de Activos, Negocio "Non Core"	D. Ángel Rodríguez de Gracia
6. Participadas	D. Manuel Atencia Robledo
7. Negocio	D. José L. Berrendero Bermúdez de Castro
8. Secretaría General y Técnica	D. José M. Domínguez Martínez
9. Desarrollo Corporativo	D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Luisa Lombardero Barceló
10. Control Global del Riesgo (CRO)	D. Cédric Blanchetière
11. Transformación y Tecnología	D. Óscar García Oltra
12. Riesgo de Crédito	D. Francisco Javier Pérez Gavilán
13. Auditoría Interna	D. Jesús Navarro Martín
14. Cumplimiento Normativo	D. José M <sup>a</sup> Ramírez Núñez de Prado
15. Asesoría Jurídica	D. Vicente Orti Gisbert
16. Informática	D. Mariano Anaya Ordóñez
17. Organización, Operaciones y Servicios	D. José María de la Vega Carnicero
18. Medios	D. Juan José López Melgarejo

# Actividad financiera en 2018







## CONTEXTO ECONÓMICO, FINANCIERO Y REGULATORIO

A lo largo del último trimestre de 2018, la actividad económica a escala internacional ha venido determinada por el aumento de la incertidumbre y por la posibilidad de que se materialicen posibles riesgos en los flujos comerciales. No obstante, el balance del año podría considerarse positivo para la economía mundial y también para la española. En este sentido, los últimos informes de la OCDE y de la Comisión Europea señalan que el ritmo de crecimiento de la producción mundial se habría situado en el 3,7% en 2018, esperándose que en 2019 el Producto Interior Bruto (PIB) registre un crecimiento del 3,5%.

Las preocupaciones sobre las relaciones comerciales junto con los riesgos políticos persistentes, se han traducido en la generación de incertidumbre incidiendo en las decisiones de los agentes económicos. Al mismo tiempo, las tensiones políticas en Europa han estado especialmente concentradas en Italia y en las negociaciones sobre el *Brexit*. Otro potencial riesgo es el derivado de un aumento de los precios del petróleo.

En opinión de la OCDE, a corto plazo las políticas adoptadas y el aumento del empleo siguen sosteniendo la demanda interna. Sin embargo, las previsiones apuntan a políticas macroeconómicas cada vez menos acomodaticias, dificultades derivadas de las tensiones comerciales –especialmente entre EE.UU. y China–, condiciones financieras menos estables y precios del petróleo más elevados. De este modo, se prevé que el crecimiento del PIB en el área de la OCDE se irá desacelerando gradualmente.

Estas proyecciones se aproximan a las de la Comisión Europea, que recalca que la economía de la UE mantiene un crecimiento ininterrumpido por sexto año consecutivo, esperándose que en 2019 y 2020 todos los Estados miembros mantengan un avance del PIB. Pero, al mismo tiempo, reconocen que se ha observado una moderación en el ritmo de expansión –que habría alcanzado su máximo en 2017–, prolongándose este escenario de ralentización moderada en los dos próximos años.

En la última reunión del Consejo de Gobierno, de mediados de diciembre, la autoridad monetaria de la Zona Euro confirmó la finalización de las compras netas de activos en dicho mes. No obstante, decidió mantener sin cambios los tipos de interés aplicables a las operaciones principales de financiación, la facilidad marginal de crédito y la facilidad de depósito en el 0,00%, el 0,25% y el -0,40%, respectivamente, subrayando el mantenimiento de éstos, al menos, hasta el verano de 2019 y, en cualquier caso, el tiempo necesario para mantener los objetivos fijados por el BCE. Asimismo, en su comunicado reiteró la intención de reinvertir íntegramente el principal de los valores adquiridos en el marco de este programa que vayan venciendo durante un periodo prolongado.

En este contexto internacional, la economía española continúa mostrando elevadas tasas de crecimiento, con una cierta moderación. Esta tendencia también se fue trasladando a la evolución temporal de las previsiones de crecimiento a lo largo del año, señalándose en los últimos meses una previsión de aumento del PIB en torno al 2,6% para 2018. El Banco de España a mediados de diciembre apuntó a un avance del 2,5%, 0,1 p.p. por debajo de la mayoría de las previsiones de los institutos de previsión o de lo señalado por el Gobierno de España en octubre. Por su parte, para 2019, las proyecciones sostienen que el crecimiento del PIB podría situarse en torno al 2,2% o 2,3%.

Resulta subrayable que siga augurándose un descenso en los elevados niveles de paro, cuya tasa media anual se reduciría por debajo del 14% en 2019, según la mayoría de los organismos, gracias a que se mantiene un avance anual en la creación de empleo. Asimismo, se proyecta que la inflación aumente, si bien a un ritmo no superior al observado en 2018, cuando la tasa de variación de los precios habría rondado el 1,8%. Asimismo, se espera que el superávit externo de la economía española se reduzca, a





causa de un contexto exterior menos favorable y del encarecimiento de las importaciones energéticas. Pero, en cualquier caso, las proyecciones no contemplan que el saldo por cuenta corriente de la economía española deje de tener signo positivo, solo que disminuya algo su superávit.

Respecto a las cuentas públicas, el consenso de las previsiones parece señalar que el objetivo de déficit para 2018 (-2,7%) se podría haber alcanzado, situándose las previsiones para 2019 en el -2,4%. Desde la perspectiva del sector privado, por el contrario, la economía española ha reducido su endeudamiento significativamente y, aunque los principales riesgos provengan del ámbito externo, no hay que olvidar que persisten problemas estructurales que también pueden impedir una expansión más sólida en los próximos años. En este sentido, un hipotético empeoramiento de las turbulencias en los mercados internacionales o un episodio de mayor incertidumbre podrían mermar la confianza de hogares y empresas, afectando a la demanda interna. De hecho, el consumo privado ha sido fundamental en el fuerte ritmo de expansión de la economía española, pero se espera que se ralentice en los próximos trimestres.

En 2018 han continuado los avances para la puesta en marcha de la Unión Bancaria. En particular, se sigue avanzando para el establecimiento del Fondo de Garantía de Depósitos unificado y el de un sistema de respaldo común (*backstop*). Las autoridades han seguido perfilando el sistema de resolución bancaria, tras la experiencia adquirida en los ejercicios 2017 y 2018. El Banco Central Europeo ha profundizado en la gestión de los préstamos dudosos.

Finalmente, en este ejercicio han entrado en vigor la nueva Directiva de Servicios de Pago y MiFID II, con el objeto de facilitar la prestación de servicios de pago y la entrada de nuevos proveedores, y reforzar la protección de los inversores y la transparencia de los mercados, respectivamente.

## MODELO DE GESTIÓN

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

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

- Fortalecer los niveles de solvencia, cumpliendo holgadamente los requerimientos regulatorios y supervisores.
- Mantener un perfil de riesgo prudente y equilibrado, apoyado en la implementación de rigurosas medidas de gestión y de control de los activos dudosos, así como de adecuados niveles de cobertura.
- Asegurar una holgada situación de liquidez en una perspectiva plurianual, con cobertura de las necesidades resultantes de los vencimientos de deuda previstos, así como de las potencialmente derivadas de un endurecimiento de los requerimientos regulatorios.
- Garantizar una elevada capacidad de generación de recursos, mediante la preservación de una corriente de ingresos recurrente y diversificada, y la aplicación de una política de precios ajustada al riesgo.



- Controlar y racionalizar los costes, mejorando su gestión, adecuando su nivel y estructura a la actividad, y garantizando la calidad de la prestación del servicio.
- Alcanzar un adecuado posicionamiento corporativo en las diferentes líneas de negocio, manteniendo el liderazgo en su ámbito tradicional de actuación en el segmento de banca al por menor, orientada a pymes, autónomos y familias, fundamentalmente, basada en relaciones a largo plazo con la clientela.
- Intensificar la aplicación de esquemas de gestión proactivos, reforzando la calidad del servicio prestado a los clientes, bajo la permanente búsqueda de la excelencia, sustentada en adecuados niveles de formación y en planes de mejora continua para la totalidad de la plantilla, así como en la implementación de plataformas tecnológicas propias avanzadas y la permanente innovación en canales y procesos.
- Mantener las señas de identidad corporativa, así como el compromiso con los clientes y el desarrollo económico y social de su ámbito territorial de actuación.

### Modelo de Gestión. Pilares

1. ELEVADOS NIVELES DE SOLVENCIA

2. CALIDAD DEL ACTIVO

3. HOLGADA POSICIÓN DE LIQUIDEZ

4. POTENCIACIÓN CAPACIDAD GENERACIÓN DE RECURSOS

5. CONTENCIÓN Y REDUCCIÓN GASTOS EXPLOTACIÓN

6. LIDERAZGO ÁMBITO DE ACTUACIÓN

7. PROACTIVIDAD

8. COMPROMISO CON LOS TERRITORIOS



## MODELO DE NEGOCIO, CANALES Y LÍNEAS DE ACTIVIDAD

La actividad del Grupo Unicaja Banco en un sentido amplio del término, tiene por principal objetivo apoyar a todos los sectores económicos que operan en nuestro ámbito de actuación, ya sea de forma presencial o virtual, poniendo a la clientela en el centro de su estrategia comercial, con una cartera de productos y servicios amplia, diversificada, competitiva y que aporte valor al cliente. La fortaleza financiera y del negocio típico bancario del Grupo Unicaja Banco ha permitido focalizar la atención en la gestión personalizada de clientes.

El Grupo se distingue por su alto grado de conocimiento de los territorios que constituyen su ámbito de actuación, y por su vínculo e identificación con la población de estos territorios, dado su interés por atender las necesidades financieras y sociales que muestran sus habitantes y la proximidad física que proporciona su red de oficinas.

En 2018 el Grupo Unicaja Banco finalizó la integración de EspañaDuro (fusión jurídica e integración informática de la filial), cumpliendo un hito más de su hoja de ruta, que permite a la Entidad continuar avanzando en la dirección marcada por el Plan Estratégico 2017-2020.

### Recursos administrados de la clientela

En 2018, en la vertiente del pasivo, el Grupo ha apostado en su estrategia comercial por la captación y vinculación de empresas, autónomos y familias, al ser estos segmentos prioritarios, a la par que ha puesto especial énfasis en mejorar el “mix” de depósitos vista/plazo y en el desarrollo de los productos de ahorro alternativos a los depósitos, en aras de diversificar la oferta y adaptarla a los diferentes segmentos de clientes.

Atendiendo al origen de los recursos, el 91% (un 87% al cierre de 2017) corresponde al negocio bancario con clientes minoristas (50.383 millones de euros), en tanto que el 9% restante (5.124 millones de euros) lo constituyen los fondos captados en mercados mayoristas mediante emisiones o cesiones temporales de activos. El apartado de emisiones se limita a 60 millones de euros y está formado por emisiones de títulos hipotecarios en poder de terceros pertenecientes al apartado de mercados exclusivamente.

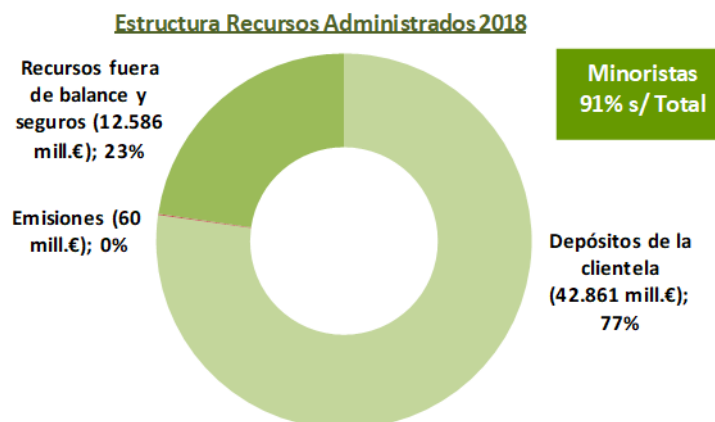


Figura 1. Estructura de Recursos Administrados 2018



En 2018, en el capítulo de Recursos Administrados Unicaja Banco ha seguido apostando por contar con un catálogo de productos más diversificado, con una oferta amplia de Depósitos a plazo fijo, (tradicionales, con vinculación, crecientes, captación de dinero del exterior, *online...*), y con una gran variedad de plazos. Para el público más conservador se ha desarrollado una oferta de pasivo a plazo combinada con fondos de inversión (Depósito Combinado Fondos) y con seguros de ahorro modalidad “Unit Linked”.

En lo que respecta a otro eje importante de gestión en este ejercicio 2018, el plan de recursos captados fuera de balance, se ha llevado a cabo el desarrollo y comercialización de nuevos productos para reforzar nuestro Plan de Negocio, con un mismo propósito rector, esto es: que la clientela, a título individual y de acuerdo con su perfil y disposición a asumir riesgos, cuente con una oferta notable para poder elegir lo que mejor se adapte a sus necesidades en cada momento. De los 76 productos que componen la cartera, 5 son de nueva creación, en concreto:

- Rentas vitalicias.
- Univida Ahorro Inversión.
- Unit Linked PIAS.
- Depósito Combinado “Unit Linked”.
- Unifond *Small & Midcaps* F.I.

Unicaja Banco cuenta con un abanico de planes de pensiones para cubrir cualquier perfil de riesgo, que permiten tener más opciones de las que disfrutar cuando llegue la jubilación. La oferta incluye desde aquellos cuya cartera de inversión está formada en su totalidad por activos de renta fija hasta los compuestos en un alto porcentaje por renta variable internacional.

En general, la estrategia seguida por el Banco ha permitido lograr en todos estos planes unos resultados satisfactorios para los clientes, manteniendo la volatilidad en niveles bajos y obteniendo al mismo tiempo unas rentabilidades positivas a largo plazo que pueden compararse de forma favorable con la media del mercado, así como con sus principales competidores.

Preocupado por el futuro de sus clientes, Unicaja Banco gestiona su dinero con una visión a largo plazo basada en la estabilidad. De hecho, los planes de pensiones que comercializamos a través de Unicorp Vida, sociedad participada al 50% por Unicaja Banco y Santa Lucía, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros, están recomendados por analistas independientes, como es el caso de Morningstar, que les otorga una alta calificación.

Otra de las razones importantes subrayadas por la Entidad para contratar sus planes de pensiones es el asesoramiento personalizado que ofrece, tanto en la adquisición como en el momento del cobro de la prestación, con un personal especializado, siempre a disposición del cliente para analizar sus necesidades y ofrecerle la opción más adecuada.

## Crédito a la clientela

En 2018 los saldos registran un cierta disminución en términos netos, pero aproximándose al punto de inflexión. La dinámica comercial ha permitido, por un lado, seguir incrementando los volúmenes de operaciones crediticias en los segmentos de particulares y pymes. En el caso concreto del Grupo Unicaja



Banco, a 31 de diciembre de 2018, los préstamos y anticipos a la clientela (sin ajustes por valoración) ascienden a 28.703 millones de euros. El mayor peso dentro de la cartera crediticia corresponde al crédito al sector privado con garantía real, que representa el 60% del crédito total.

La evolución de los saldos muestra la fortaleza de la actividad comercial del Grupo, caracterizada por un importante volumen de formalizaciones, que alcanza los 3.248 millones de euros, y que supone incrementos, en el año, del 18% en pymes, del 19% en particular hipotecario y del 33% en particular consumo y resto, en relación con el mismo período del año anterior. En el sector público y grandes empresas, la producción asciende a 965 millones de euros, no superando las cifras del ejercicio anterior, en una estrategia en estos segmentos marcada por la mejora de la rentabilidad frente al volumen.

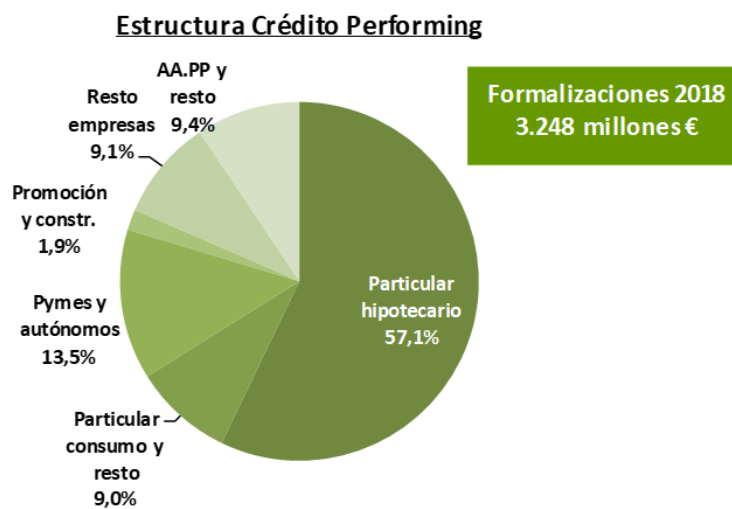


Figura 2. Estructura Crédito Performing

Unicaja Banco en su firme propósito de afianzar su posición en el mercado, está desarrollando un proceso intensivo de reactivación del crédito al consumo. Se sigue desarrollando la oferta hipotecaria, con el fin de conseguir atender las necesidades de todos los segmentos de clientes.

### Cuota de presencia y cuota de mercado

La actividad del Grupo Unicaja Banco se desarrolla exclusivamente en España y principalmente en Andalucía, Castilla y León, Madrid, Castilla-La Mancha y Extremadura. El Grupo concentra el 83% de sus oficinas en las Comunidades de Andalucía y Castilla y León, siendo las provincias de Málaga (con un 17%), León (8%), Valladolid (7%), Salamanca (7%) y Almería (7%) las provincias con mayor peso específico. La cuota de presencia del Grupo Unicaja Banco en Andalucía representa un 12,6% y en Castilla y León un 20,8%, según la última información disponible del Banco de España a 30 septiembre de 2018.

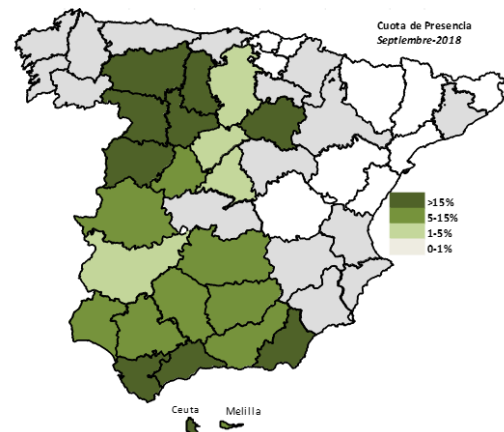


Figura 3. Cuota de Presencia, sept. 2018



A 30 de septiembre de 2018, la cuota de mercado en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Castilla y León alcanzaba un 13,3% y un 21,9%, respectivamente, en relación con los depósitos de la clientela, y la cuota de mercado en relación con el crédito de la clientela un 10,3% y un 13,7%, respectivamente.

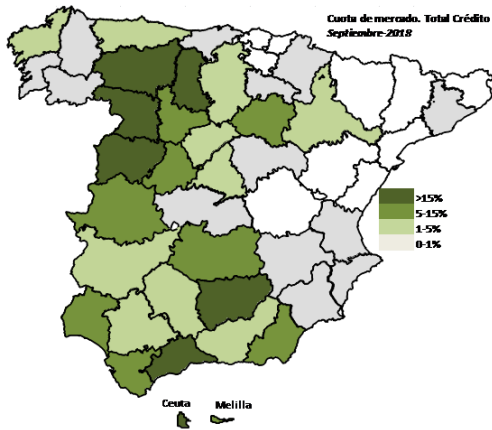


Figura 4. Cuota Mercado. Total Crédito, sept. 2018

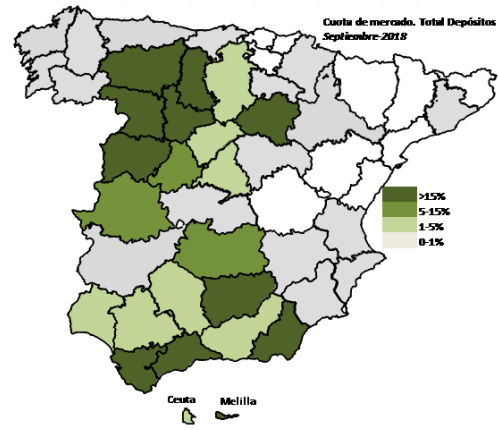


Figura 5. Cuota Mercado. Total Depósitos, sept. 2018

## Canales

La mejora continua de la oferta a través de una gestión multicanal constituye un objetivo permanente de Unicaja Banco. La unidad básica de atención sigue siendo la sucursal bancaria, reforzada con otros canales alternativos como la banca telefónica y, principalmente, el canal digital. La oferta de productos y servicios disponibles en el Canal *online* tiene como objetivo mejorar el servicio y la experiencia de usuario, además de incrementar el número de contrataciones como apoyo a la red de negocio.

Un hito importante realizado en el cuarto trimestre de 2018, ha sido la renovación de la Web pública para clientes, con un diseño novedoso, centrado en las necesidades de los clientes.

Para más detalle sobre la nueva Web pública nos remitimos al apartado correspondiente (“Transformación Digital”) de este Estado.

La actividad comercial de Unicaja Banco se articula a través de un sistema de gestión multicanal, nucleado en torno a la red de oficinas como unidad básica de atención, reforzada con otros canales alternativos. Adaptando la capacidad instalada a las condiciones del entorno económico-financiero actual, al cierre de 2018, el Grupo disponía de 1.154 oficinas, 1.153 en territorio nacional, distribuidas en 38 provincias y en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, y una de representación en el Reino Unido. El 83% del total (959) se concentra en Andalucía y en Castilla y León. La presencia internacional se ve ampliada mediante la red de oficinas de representación de CECA y los corresponsales bancarios extranjeros, bancos internacionales de primera línea, extendidos por todo el mundo (Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Francia, Suiza, Bélgica, Países Bajos, Luxemburgo, Marruecos...) y líderes del sector financiero de sus respectivos países, con los que se mantienen acuerdos de colaboración.

Como complemento a la red de oficinas, al cierre de 2018, Unicaja Banco contaba con 1.458 cajeros automáticos, 30.995 datáfonos y terminales punto venta, y 1,74 millones de tarjetas de crédito/débito operativas.

En 2018, el número de usuarios de banca por Internet superó los 1,69 millones, llevándose a cabo cerca de 571 millones de transacciones a través de este canal.

Red Comercial. Grupo Unicaja Banco	31.12.2018	31.12.2017
<b>Red de Distribución</b>	<b>Grupo</b>	<b>Grupo</b>
Oficinas	1.154	1.228
Cajeros automáticos	1.458	1.515
Agentes colaboradores	1.313	1.242
Tarjetas expedidas	1.747.070	1.732.924
Datáfonos y TPVs	30.995	30.437
Banca Electrónica		
Usuarios	1.698.828	1.636.989
Operaciones Unívía	571.191.682	491.929.159

### Medios de pago

El parque de tarjetas disponible en Unicaja Banco da cobertura actualmente a las diferentes formas de pago que requieren nuestros clientes. En este contexto, siempre hemos mantenido las dos marcas internacionales (Mastercard y Visa). En cuanto a la tecnología soportada en las tarjetas, cabe destacar que el parque básico (débito y crédito) es *Contactless*, por lo que utiliza tanto tecnología sin contacto, como chip EMV y banda magnética.

Desde noviembre 2018, ya está disponible el pago a comercio a través de dispositivos móviles.

El terminal punto de venta, TPV, es un elemento estratégico básico para la captación y posterior vinculación del comercio. Este servicio permite captar la actividad transaccional diaria de comercios, así como recursos generados por la actividad que desarrollan. Unicaja Banco ofrece el servicio de TPV con los diferentes modelos que existen según tecnología y, en cualquier caso, todos los TPVs físicos son *Contactless*.

### Líneas de actividad

La Entidad mantiene su vocación de seguir un modelo de banca minorista, con el objetivo principal de atender a las familias y a todos los sectores productivos de los territorios donde desarrolla su actividad. En este sentido, toda la organización está orientada al cliente, a atender sus necesidades financieras de forma personal, ofreciéndole en cada momento los productos y servicios que mejor se ajusten a su perfil y a sus necesidades, sea cual sea el canal que elija, sucursal, banca telefónica, Internet o banca móvil.

Debemos destacar los diferentes convenios que la Entidad mantiene en vigor con distintos sectores, colectivos y asociaciones, fruto de este conocimiento y proximidad a los clientes, y que permiten personalizar la oferta para cada región y colectivo en función de sus necesidades.

### Banca de Particulares

La Banca de particulares sigue siendo el principal foco de gestión de la organización, atendiendo de una forma sistematizada y personalizada a los distintos segmentos que componen este grupo de clientes.



La puesta a disposición para este segmento de productos y servicios financieros cada vez más competitivos y de mayor calidad, constituye un objetivo de mejora continua en la organización.

Unicaja Banco ofrece una gama de productos de financiación, tanto con garantía hipotecaria como personal, que permite a los clientes particulares y familias acceder a la vivienda y a cualquier bien de consumo en unas condiciones muy competitivas. Respecto a la adquisición de viviendas, que sigue siendo para la mayoría de las familias la mayor inversión a realizar, el Grupo pone a disposición de los clientes distintas alternativas de financiación tanto a tipo fijo como variable, o a tipo mixto.

Respecto a la oferta de productos de ahorro e inversión, se han diseñado nuevos productos financieros a los que dirigir el ahorro. En este sentido, ponemos a disposición de la clientela un abanico de fondos de inversión, seguros de ahorro y planes de pensiones en permanente actualización.

En el segmento joven, se ha desarrollado una línea de productos específica, con un protagonismo sobresaliente de la plataforma digital [www.espaciojuvenuni.es](http://www.espaciojuvenuni.es).

La estrategia en el segmento sénior, caracterizado por su perfil ahorrador, va orientado a aportar valor añadido a estos clientes a través de productos y servicios específicos.

### Banca de Empresas

La preocupación de Unicaja Banco por la Banca de Empresas ha sido realizar una propuesta a los sectores productivos mediante una oferta de productos y servicios competitivos.

Entre las múltiples iniciativas que se han llevado a cabo, destacan las distintas mejoras implantadas para la vinculación de empresas. El objetivo del crecimiento se ha dirigido a la oferta de productos de activo.

Una de las principales líneas de actuación, de acuerdo con el compromiso de Unicaja Banco con sus territorios, es su notable atención al sector agrario. Ya sea en la agricultura intensiva, principalmente en Almería y Huelva, como en la agricultura extensiva, mayoritariamente el olivar en Jaén y los cereales en Castilla y León, así como los subtropicales en la costa granadina y la Axarquía malagueña, Unicaja Banco facilita financiación y servicios específicos atendiendo al ciclo productivo y características de cada cultivo.

Este compromiso se ha venido reflejando en la organización de una serie de desayunos informativos en distintas comarcas agrarias, denominados “Enclaves Agrarios”, cuya finalidad ha sido la transferencia del conocimiento a los agentes integrantes del sector agrario por parte de profesionales de reconocido prestigio.

### Banca Personal y Privada

La Banca Personal gestiona de forma individualizada a los clientes con alto potencial de negocio, a través de un conjunto de gestores que hace posible este modelo comercial. La estrategia comercial para el segmento se basa en una oferta específica de productos de inversión fuera de balance como complemento a otros productos específicamente diseñados para este colectivo.





## Banca Corporativa

A través de la Dirección de Banca Corporativa se presta servicio a los clientes de mayor volumen de negocio. Banca Corporativa está formada por un equipo especializado, que comprende a directores, gestores, analistas y personal formado en productos orientados a la financiación específica, el negocio internacional y las coberturas de riesgos.

## Negocio asegurador

Unicaja Banco comercializa a través de Unicorp Vida seguros de riesgo individual de vida libre y vinculados, seguros de ahorro y planes de pensiones individuales.

La cartera ofertable de Unicaja Banco también incluye el seguro de accidentes comercializado con Unicorp Vida.

En junio de 2018 se amplió la alianza entre Santalucía y Unicaja Banco firmando la aseguradora un nuevo acuerdo de exclusividad con el operador bancaseguros de Unicaja Banco, Unimediación, para el ramo de decesos.

En cuanto a los ramos de seguros generales o no vida, Unicaja Banco y Unimediación tienen firmado un acuerdo de exclusividad con Caser Grupo Asegurador para la comercialización de los ramos de multirriesgo hogar, comercios, comunidades y pymes, protección de pagos (IT-Desempleo), automóviles, asistencia sanitaria (salud y dental), construcción, responsabilidad civil y agrarios.

## Internacional

Se han desarrollado soluciones de asesoramiento y financiación que permiten, a las empresas exportadoras e importadoras, contar con el apoyo idóneo para emprender o consolidar sus proyectos de compra, de venta o inversión en el exterior.

Además, se pone a disposición de las empresas un equipo de especialistas en negocio internacional que les informan y asesoran sobre los principales aspectos que conforman su actividad internacional. Este asesoramiento se complementa con las sesiones de formación que se ofrecen en los encuentros empresariales especializados o con la información que, a través de la plataforma Unicomex, se facilita sobre toda suerte de materias relacionadas con el comercio exterior (mercados, fiscalidad, logística, finanzas...).

## Finanzas Sostenibles

Unicaja Banco forma parte del proyecto impulsado por Cecabank a finales de 2018 para evaluar el alcance de las medidas legislativas en marcha relacionadas con las finanzas sostenibles, lo que permitirá al Grupo evaluar e implantar adecuadamente estos nuevos requerimientos.

# Gestión Global del Riesgo







## GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO

### Gestión del riesgo

**E**l sistema de gestión y control de riesgos implantado por el Grupo Unicaja Banco está articulado de acuerdo con las siguientes líneas básicas:

- Un sistema de gobierno y organización de la función de riesgos basado en la participación y supervisión activa del Consejo de Administración y de la Alta Dirección, que aprueba las estrategias generales de negocio y las políticas de la Entidad, y marca las líneas generales de gestión y control de riesgos en la misma.
- Un Marco de Propensión al Riesgo (también conocido como *Risk Appetite Framework*, o RAF por sus siglas en inglés) que se configura dentro del Grupo como un instrumento fundamental en la implementación de la política de riesgos.
- Un modelo de gestión prudente de la exposición al riesgo en el que el Grupo Unicaja Banco mantiene una atención rigurosa para mantener permanentemente un perfil de riesgo prudente y equilibrado, preservando los objetivos de solvencia, rentabilidad y adecuada liquidez, lo que se traduce en una cultura de riesgos sólida y coherente.
- Una selección de metodologías apropiadas de identificación, medición, gestión y control de riesgos, en continuo proceso de mejora y en línea con los requisitos regulatorios, adecuando al mismo tiempo los requerimientos de recursos propios al nivel de riesgos reales derivados de la actividad bancaria.
- Un modelo de supervisión basado en tres líneas de defensa, en consonancia con las expectativas de las autoridades reguladoras y supervisoras.

En el Grupo Unicaja Banco, las políticas, métodos y procedimientos relacionados con la gestión y control global del riesgo son aprobados y revisados periódicamente por el Consejo de Administración de la Entidad.

La organización de la Dirección del Grupo Unicaja Banco cuenta con una estructura interna, perfectamente definida, que le sirve de apoyo y permite materializar las diferentes decisiones adoptadas.

### Marco de Propensión al Riesgo

La gestión y control de riesgos del Grupo se ordena, entre otros, a través del Marco de Propensión al Riesgo, que es aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad.

El Grupo Unicaja Banco hace uso del RAF como un instrumento para la implementación de la política de riesgos del Grupo y como una herramienta clave de gestión y control que le permite: (i) formalizar la declaración de propensión al riesgo; (ii) concretar los objetivos del riesgo del Grupo en línea con la estrategia corporativa, actuando como una referencia orientadora de las actividades desarrolladas; (iii) formalizar el mecanismo de supervisión y vigilancia de los riesgos, de manera que se asegure el



cumplimiento de la propensión al riesgo; (iv) integrar en un marco común todos los procesos de control y gestión del riesgo y (v) reforzar y difundir la cultura de riesgos.

El desarrollo de este Marco como política general de riesgos del Grupo se configura como un elemento fundamental en la gestión y control de la Entidad, dotando al Consejo de Administración y a la Alta Dirección del marco integral que determina los riesgos que la Entidad está dispuesta a asumir para conseguir sus objetivos de negocio. Además, este Marco establece diferentes métricas para la cuantificación, control y seguimiento de riesgos, que permiten reaccionar ante determinados niveles o situaciones. Estas métricas caracterizan el comportamiento objetivo del Grupo Unicaja Banco, son transversales a la organización, y permiten transmitir la cultura de propensión al riesgo a todos los niveles de una forma sistematizada y entendible. A su vez, sintetizan los objetivos y límites del Grupo, por lo que son útiles para la comunicación, en su caso, a los grupos de interés, y son homogéneas, dado que se aplican en toda la organización.

Por último, la Entidad tiene integrado el Marco de Propensión al Riesgo con el Plan de Negocio, ICAAP, ILAAP, las políticas corporativas de riesgos y el *Recovery Plan*, entre otros.

### Marco de gobernanza de riesgos

El modelo de gestión y control de riesgos exige una estructura organizativa robusta y eficaz. Para ello, es necesaria una involucración efectiva del Consejo de Administración y de la Alta Dirección, y se debe contar con una adecuada articulación en el conjunto de la Organización.

Se puede ampliar esta información en el apartado “Información sobre Control de Riesgos” de la web corporativa de Unicaja Banco.

### Modelo de control del riesgo

El modelo de gestión y control del riesgo adoptado por la Entidad contempla, entre otros, los siguientes riesgos:

- Riesgo de crédito.
- Riesgo de mercado.
- Riesgo operacional.
- Riesgo de tipo de interés en la cartera bancaria (IRRBB).
- Riesgo de negocio y estratégico.
- Riesgo inmobiliario.
- Riesgo de liquidez.

Dentro del riesgo operacional se distingue el riesgo reputacional, entendido como el riesgo de pérdida por un deterioro en la imagen de la Entidad, ya sea por sucesos ocurridos en la propia Entidad o por eventos externos (macro-entorno) que afecten a la reputación del sector en general. El riesgo reputacional puede ser una consecuencia derivada de otros riesgos.



El Grupo Unicaja Banco ha sido tradicionalmente muy exigente en los aspectos relativos a la gestión del riesgo reputacional. La satisfacción del cliente y la buena imagen de la Entidad son objetivos permanentes de todos sus empleados y de las más altas instancias de gobierno y dirección de la Sociedad.

Finalmente, el riesgo de conducta se refiere al riesgo de incurrir en una mala práctica de manera interna por la Entidad en el momento de origen del suceso, bien sea a sabiendas de la acción (con conocimiento de causa o mala fe por parte del infractor), o bien debido a un desconocimiento que no exime del correcto cumplimiento. El Grupo Unicaja Banco vela por la correcta creación, emisión y distribución de productos, así como por la prestación de servicios, garantizando que se cumple con la legislación vigente.

Para más información, puede consultarse la Información con Relevancia Prudencial, disponible en [www.unicajabanco.com](http://www.unicajabanco.com).

# Ejercicio de la Responsabilidad Social Corporativa









## MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ÁMBITOS DE APLICACIÓN

La “Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Unicaja Banco” tiene como objetivo establecer los principios básicos de actuación en materia de Responsabilidad Social que contribuyan a la creación de valor de forma sostenible para los grupos de interés con los que desarrolla su actividad, en línea con lo previsto en el “Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas” de la CNMV.

El Consejo de Administración de Unicaja Banco tiene entre sus funciones, según se prevé en su Reglamento, la de velar por la observancia de “aquellos principios adicionales de responsabilidad social que hubiera aceptado voluntariamente” así como, de conformidad con lo previsto en la Ley de Sociedades de Capital, aprobar la política de RSC.

La Política de RSC es de aplicación al Grupo Unicaja Banco, así como a las sociedades participadas sobre las que se despliegue un control efectivo. Con respecto a las filiales en las que no se ejerza dicho control, se procurará el alineamiento de sus políticas en materia de Responsabilidad Social con las del Grupo Unicaja Banco.

### Principios básicos de actuación e instrumentos de apoyo

El Grupo, plenamente implicado con el desarrollo sostenible, fortalece su posición de referencia en su ámbito de actuación con objetivos que contribuyen al desarrollo económico, social y medioambiental, considerando las necesidades de todos sus grupos de interés, especialmente de sus clientes e inversores.

La Política de RSC del Grupo, en el marco del cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se sustenta en los siguientes principios:

1. Cumplir con la legislación y la normativa vigente, promoviendo las mejores prácticas en todas las áreas de actuación como medio para su continua mejora.
2. Incluir la responsabilidad fiscal como parte de la RSC.
3. Desarrollar prácticas de buen gobierno que aseguren un marco de relación basado en la transparencia y la confianza, rechazando las prácticas de soborno o corrupción y respetando las reglas de la libre competencia.
4. Mantener a disposición de todos los empleados, directivos y administradores el Canal de Cumplimiento, mediante el cual los miembros de dichos colectivos podrán, además de comunicar situaciones concretas en las que se aprecie un riesgo penal, formular consultas concernientes a la interpretación o aplicación del Código de Conducta, o dar parte de su incumplimiento.
5. Identificar y gestionar de forma prudente todos los riesgos (financieros y no financieros), conforme a los mecanismos recogidos en el Marco de Propensión al Riesgo del Grupo Unicaja Banco.
6. Respetar los derechos humanos y los derechos laborales en todos los territorios en los que el Grupo Unicaja Banco está presente, con el desarrollo de un marco favorable de relaciones basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la protección de los datos de carácter personal, el respeto a la diversidad y la libertad de representación sindical, y la comunicación con el equipo humano.



7. Fomentar el desarrollo profesional mediante la formación y los planes de carrera del personal, así como la conciliación de la vida laboral y familiar, aplicando las medidas necesarias para alcanzar el más alto nivel de seguridad y salud en todos los puestos de trabajo.
8. Facilitar a los usuarios e inversores una información clara y veraz sobre los productos y servicios ofertados.
9. Establecer procesos transparentes, objetivos e imparciales con los proveedores.
10. Contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental en su ámbito de actuación, especialmente en las zonas geográficas de mayor implantación, atendiendo a los sectores productivos estratégicos, potenciando sinergias con las organizaciones y empresas del entorno.
11. Promover actuaciones socialmente responsables en las empresas participadas y en los proveedores a través de los procesos de selección y contratación, asegurando su alineamiento con la Política de RSC adoptada, la mejora de los procesos y la satisfacción de los clientes y la buena imagen de la Sociedad.
12. Mantener un flujo de comunicación constante con todos los grupos de interés que permita incorporar las expectativas sociales en los valores empresariales del Grupo.
13. Potenciar el desarrollo sostenible y el respeto al medioambiente minimizando el impacto ambiental directo de su actividad y fomentando la información y la formación en esta cultura.

El Consejo de Administración de Unicaja Banco es el máximo órgano responsable de la “Política de Responsabilidad Social Corporativa”. Por tanto, corresponde al mismo marcar las directrices que orienten su gestión.

La asunción de estos compromisos requiere de la disposición de distintos elementos de diálogo con los diferentes grupos de interés, de carácter abierto e institucionalizado. El Grupo revisa de forma continua la identificación y selección de los grupos de interés y los procesos necesarios para mantener activo este diálogo. Para hacer efectivo este diálogo bidireccional, el Grupo utiliza dos tipos de canales: aquellos que se desarrollan para la detección de las necesidades de los grupos de interés y los que sirven para comunicar las actuaciones llevadas a cabo como respuesta a esas necesidades. Todas estas actuaciones son de carácter continuo y configuran las redes de atención a las necesidades y sus expectativas.

La identificación de las necesidades de los grupos de interés ofrece oportunidades para estrechar los vínculos presentes y futuros con la sociedad. Desarrollando de forma eficiente y sistemática los procesos de captación y análisis de las expectativas manifestadas, el Grupo Unicaja Banco se asegura, por un lado, el mantenimiento de un modelo de gestión equilibrado y, por otro, la instauración y asentamiento de un modelo de desarrollo empresarial y social continuado en el tiempo. Dichos procesos, definidos dentro de los diversos sistemas de planificación anual, se plasman en un conjunto de canales, foros y espacios específicos de participación interna y externa, que trascienden del propio diálogo entre los grupos de interés, al contribuir, al mismo tiempo, con otras organizaciones públicas y privadas, a conocer las necesidades de la sociedad. Como ejemplo de lo anterior, a través de la web [unicajabanco.es](http://unicajabanco.es) se ha establecido un mecanismo de comunicación (telefónica y vía *email*) con clientes y usuarios de servicios financieros, inversores y analistas, entre otros.

El Grupo asegura por tanto un diálogo permanente con los grupos de interés y establece cauces pertinentes para ello, con la finalidad de crear valor económico asociado al compromiso con todos ellos. En este sentido, los ámbitos de compromiso de la Responsabilidad Social Corporativa son: las Personas (clientes y usuarios, accionistas e inversores, personal y proveedores), los Territorios, la Sociedad y el Medioambiente.



Durante el ejercicio 2018 se ha trabajado en el Plan Director de RSC del Grupo Unicaja Banco para el periodo 2018-2020 y en una mejor identificación de los riesgos no financieros.

## GRUPO UNICAJA BANCO Y SU COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas se establecieron como reto para todos los agentes sociales y económicos a escala mundial, con el objeto de contribuir a un futuro más sostenible en todas sus vertientes, para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que las personas gocen de paz y prosperidad. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) hace un llamamiento a gobiernos, sector privado, sociedad civil y ciudadanos por igual para asegurar un mejor planeta para las generaciones futuras. En este sentido, el Grupo Unicaja Banco, a través de sus actividades y atendiendo al modelo de responsabilidad social implantado, contribuye directamente a la consecución de los ODS.



Como hito reseñable de 2018 cabe citar la participación del Grupo Unicaja Banco en el Centro Internacional de Formación de Autoridades y Líderes (CIFAL) en Málaga, que es un proyecto del Instituto para la Formación Profesional e Investigaciones de las Naciones Unidas (UNITAR, por sus siglas en inglés), que cuenta con la colaboración de otras instituciones. El propósito de CIFAL Málaga es fomentar el aprendizaje y facilitar el intercambio de conocimientos en materia de buenas prácticas en inclusión social y gobernanza y planificación urbana entre representantes públicos, líderes de organizaciones internacionales, compañías privadas e instituciones académicas, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible y repercutir en la mejora de la calidad de vida de la población.

Durante 2018 se incorporó en el *Microsite* de RSC, disponible en la Intranet de Unicaja Banco, una sección independiente para los ODS, con el objeto de divulgarlos entre todo el personal, incrementando así el grado de sensibilización de la Entidad con los mismos, así como brindando la oportunidad a toda la plantilla para que pudiera participar de forma activa en acciones de voluntariado que contribuyan al logro de dichos objetivos.

### Campaña de comunicación #COMPANIES4SDGs

El Grupo Unicaja Banco como firmante del Pacto Mundial y socio de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (REPM), en su compromiso de contribuir a la consecución de los ODS, se unió a #COMPANIES4SDGs, una campaña que promueve la propia REPM y la organización Voluntariado y Estrategia, con el apoyo de IMPACT2030, la iniciativa del sector privado que, en colaboración con Naciones Unidas, articula el voluntariado corporativo para la consecución de los ODS.



#COMPANIES4SDGs es una campaña de comunicación interna y voluntariado corporativo que facilita a las empresas y sus empleados conocimiento, sensibilización y pautas de acción orientadas al cumplimiento de los ODS. En España, han participado en la campaña compañías de sectores tan distintos como el de la energía, los medios de comunicación, la electrónica o el farmacéutico, además del financiero.



Unicaja Banco trazó un plan de comunicación interna que se ha desarrollado a lo largo de los meses de enero a septiembre de 2018 con los objetivos de dar a conocer los ODS, promover hábitos sostenibles y sugerencias de voluntariado, además de informar y concienciar a la plantilla sobre el ejercicio de la RSC de la Entidad.

### Principales ODS donde la actividad del Grupo Unicaja Banco tiene su mayor incidencia



Colaboración en actividades de promoción de la salud, así como de mejora de la calidad de vida de las personas.



Realización de actividades de formación económico-financiera orientada a la comunidad educativa y empresarial, y a la sociedad en general.



Defensa de la igualdad de género e inclusión de la diversidad en nuestra organización como base del capital humano.



Apuesta por estrategias de captación y retención del talento para generar compromiso y motivación de los profesionales.



A través de nuestra actividad inversora y crediticia, promoción de industrias sostenibles y apoyo a la innovación.



Contribución al crecimiento sostenible de las ciudades y las comunidades.



Optimización en el consumo de recursos, gestión responsable de residuos y prestación de servicios financieros responsables.



Apuesta decidida por la eficiencia energética en nuestras actividades, apoyando la lucha contra el cambio climático.

## COMPROMISO CON LAS PERSONAS

### CLIENTES Y USUARIOS

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

#### Calidad del servicio

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

En cumplimiento de esta línea estratégica, la Entidad desarrolla una labor de seguimiento de las opiniones de los clientes, con objeto de cuantificar el grado de satisfacción y el nivel de calidad percibidos, así como la probabilidad de recomendación (NPS – *Net Promoter Score*) de los mismos. De este modo, el Grupo Unicaja Banco garantiza la continua cobertura razonable de las expectativas de los clientes, ajustando en todo momento la gama de productos y servicios a sus necesidades y preferencias.

El conocimiento de la experiencia del cliente se obtiene mediante un modelo de medición de la calidad global del servicio ofrecido que se aplica en el 100% de las oficinas de la red comercial y a todos los canales de servicio. Su aplicación permite identificar la percepción de servicio de los clientes y cuál es la importancia relativa y la contribución a la satisfacción que conceden a cada uno de los factores analizados.

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

A continuación, se indican el número de actuaciones realizadas por Unicaja Banco en relación a consultas de clientes (externos e internos) para la medición de parámetros de satisfacción y resultados obtenidos:

Grupo de interés	Línea de actuación		Descripción	Nº Actuaciones	Nº Beneficiarios
Clientes	Prácticas responsables	Consulta Clientes Externos	Elaboración de encuestas periódicas (por todos los canales) orientadas a la medición del grado de satisfacción de los Clientes	2018: 147.200 2017: 125.000	Nº Total de clientes externos
Empleados	Prácticas responsables	Consulta Clientes Internos	Elaboración de encuestas anuales para la medición de la calidad de los servicios dados entre las distintas Unidades de la Entidad	2018: 719 2017: 724	Nº total empleados



El nivel de satisfacción global de los clientes con la oficina fue de 83,73% y el nivel de recomendación del 84,04% (sobre 100).

Este modelo de análisis relacional ha comenzado a acompañarse en 2018 con el lanzamiento del Programa de Voz “Unicaja Escucha”, que se concentra en el ámbito de la interacción transaccional con los clientes. Este proceso de escucha permite obtener información de la experiencia del cliente, a muy corto plazo, sobre interacciones concretas con las oficinas. El programa tiene la vocación de ir extendiéndose a los principales hitos que sustentan la relación con el cliente.

Toda oficina de la red comercial cuenta con información integrada de la experiencia de sus clientes en lo que se denomina Índice de Calidad de la red de oficinas. Este índice se pone a disposición de las oficinas en la Intranet de la Entidad y se actualiza mensualmente.

El resultado de este Índice de Calidad, en algunos casos, puede modular moderadamente, al alza o a la baja, el incentivo conseguido por las oficinas en base a sus objetivos de negocio.

Unicaja Banco presta especial atención a la experiencia del Cliente Interno. Las metodologías de diagnóstico de la experiencia del Cliente Externo se trasladan, de manera adaptada, al ámbito de la relación proveedor interno-cliente interno. Anualmente se activa una herramienta de medición que aplica a todos los proveedores internos de la Entidad, de servicios centrales y de servicios territoriales, y a todos los clientes internos, entre los que destaca como tal la red de oficinas.

Todo lo detallado anteriormente, se encuadra en un Sistema de Calidad certificado en base a la norma ISO 9001:2015 cuyo alcance es “Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de Unicaja. Medición de satisfacción de clientes. Implantación y control de Protocolos de Atención al Cliente Interno y Externo. Diseño, elaboración y difusión del Índice de Calidad de la Red de Oficinas”.

Además de esta certificación, Unicaja Banco cuenta con otros tres sistemas de gestión de calidad implantados en tres Direcciones, certificados según ISO 9001, tras las auditorías externas realizadas por SGS.

Por otra parte, la Entidad dispone de certificación conforme a la norma UNE 71502 e ISO/IEC 27001, por la que se regula el sistema de gestión de las buenas prácticas en seguridad de la información, para sus servicios de Banca Electrónica, Unívía, tanto a través de redes fijas como a través de las redes móviles, así como otros “Autoservicios Financieros”. La Dirección de Informática ha establecido una “Política de Seguridad” que expresa la postura de la Entidad frente a la seguridad de los sistemas de información en lo que se refiere al negocio y al cumplimiento de los aspectos legales, y teniendo en cuenta el contexto de la organización. Ligado a dicha Política se han establecido requisitos y criterios generales de alto nivel conforme a los que se evalúan los riesgos tecnológicos, y se han definido objetivos de seguridad que son revisados anualmente.

En 2018 ha seguido siendo relevante la construcción de un Plan Estratégico de Sistemas de Información 2017-2020 que, partiendo del análisis de su plataforma tecnológica, ha definido un camino de evolución de la misma que responde a los requerimientos marcados en el Plan Estratégico de Negocio y se alinea con el “Plan de Transformación ADN 2.0” y las nuevas tecnologías digitales.

El planteamiento ha consistido en evolucionar su modelo tecnológico y operativo actual para dotarlo de las capacidades necesarias que faciliten avanzar hacia una modelo adaptado y diseñado para cubrir los nuevos requerimientos de negocio, agilidad e innovación del mundo digital, asegurando la robustez del “Core Bancario”.

Otro apartado a destacar, con relación al entorno de autoservicio, ha sido la continuación del plan de renovación de cajeros de última generación en la zona de actuación de Unicaja Banco. Al mismo tiempo, se ha implantado una nueva navegación en los cajeros automáticos más intuitiva y adaptada a las necesidades de los clientes y usuarios.



Ha sido también relevante la culminación con éxito del proceso de adaptación de los sistemas tanto operativos como informacionales a la nueva regulación MiFID II (con entrada en vigor el 3 de enero de 2018).

Unicaja Banco ha continuado un año más formando parte de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), adherida a la *European Advertising Standards Alliance*, por lo que mantiene el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial y contribuir a fortalecer la autorregulación publicitaria como medio para asegurar el respeto a los derechos de los consumidores y la competencia. Otras adhesiones significativas a destacar de 2018 son las incorporaciones a:

- La Asociación de Marketing de España, con el objetivo de contribuir al desarrollo de una cultura de marketing entre los profesionales y todo tipo de organizaciones, así como desarrollar marcos de autorregulación profesional.
- La Asociación Española de Anunciantes, para la defensa de los intereses de las empresas anunciantes y todo lo que afecta a la comunicación comercial.

### Transformación digital

El Grupo, a través de Unicaja Banco, ha establecido las bases de la transformación digital gracias al “Plan de Transformación ADN 2.0”, puesto en marcha con el objetivo de afrontar los cambios y la adaptación a los nuevos escenarios tecnológicos del sistema financiero en respuesta a la demanda de los clientes, así como el “Plan de Sistemas” que lo acompaña.

ADN 2.0 tiene seis dimensiones:

- Mejorar los canales digitales para ofrecer una mejor experiencia al cliente.
- Simplificar los procesos de oficina y *back-office* para prestar mayor atención y mejorar la experiencia del cliente, así como potenciar la utilización de canales remotos con nuevas funcionalidades. Igualmente, crear un entorno de trabajo con herramientas que impulsen la productividad y que faciliten el trabajo colaborativo.
- Ampliar las capacidades de analítica para generar mejores comunicaciones y ofertas a los clientes, además de para mejorar procesos internos. Igualmente, la implantación de nuevas infraestructuras para un mejor aprovisionamiento, distribución, calidad y gobernanza del dato.
- Flexibilizar los sistemas para dar respuesta a la digitalización y agilizar el desarrollo de aplicaciones.
- Dotar al Grupo de capacidades y funciones digitales, y definir y desarrollar un plan de gestión del cambio.
- Trasladar la presencia local y el vínculo con los territorios como tradicional seña de identidad del Grupo al entorno *on line*, mediante la creación de alianzas digitales con terceros cuando corresponda y potenciar la innovación interna.

Dentro de sus servicios móviles, Unicaja Banco ofrece el servicio de pagos de móvil a móvil Bizum —a través de su aplicación UniPay—, “Fintech” de la que es partícipe y que en 2018 ha superado los dos millones de usuarios. Con este tipo de alianzas, el Grupo pretende establecer sinergias en los diferentes ecosistemas digitales y facilitar la operativa de los clientes mediante soluciones sencillas. Desde 2018 es posible que la clientela realice pagos de forma directa a ONGs por medio de Bizum.



Asimismo, Unicaja Banco también ofrece financiación a través de la plataforma de préstamos al consumo de Fintonic, ampliando la capacidad de llegar a más usuarios, sean o no clientes, para mejorar la experiencia del cliente digital.

El acceso al servicio de Banca Electrónica, Univía, por otra parte, se puede realizar mediante datos biométricos, como la huella digital y el reconocimiento facial en el caso de determinados dispositivos, aspectos que mejoran de forma notable la experiencia del usuario.

En 2018 también se ha habilitado, entre otras funcionalidades, el servicio de pago móvil, para pagar en comercios directamente con “*smartphone*”.

El Grupo, por medio de Unicaja Banco, está adherido al primer “Consortio Bancario de *Blockchain*” en España, creado conjuntamente por el banco mayorista Cecabank y la firma de servicios profesionales Grant Thornton. El proyecto pretende desarrollar de manera pionera el potencial de la tecnología “*Blockchain*” en el sector financiero. Este consorcio, que agrupa a una buena parte del sector bancario español, se sitúa en una posición de vanguardia, ya que sus integrantes serán las primeras entidades financieras en crear de modo compartido aplicaciones basadas en tecnología “*Blockchain*”, con impacto real en el negocio bancario, además de generar nuevos modelos de negocio. Otra de las metas del Consorcio es la consistente en aprovechar el conocimiento existente sobre la tecnología “*Blockchain*” en el sector bancario, y, para ello, se ha creado un entorno colaborativo de desarrollo de “*Blockchain*” dedicado a la investigación continua de los avances más importantes sobre esta tecnología.

En 2018, como parte del rediseño del ecosistema digital de Unicaja Banco, se ha lanzado la nueva web pública a clientes, con carácter multidispositivo, esto es, adaptada a las pantallas de los dispositivos móviles y tabletas. La nueva web, entre otras mejoras, responde a las “expectativas digitales” de la clientela y se orienta a sus necesidades, le permite compartir contenido a través de sus redes sociales, facilita la relación y la interacción con el cliente y la localización de sucursales de Unicaja Banco y de cajeros automáticos. Asimismo, está en marcha el proyecto de renovación de la web privada de clientes.

En 2018 tuvo lugar el inicio de un plan de cambios en navegación en cajeros automáticos, que, junto con el plan de renovación de cajeros, va dirigido a una operatoria más ágil y personalizada.

En el marco del plan de digitalización en curso, durante 2018 se ha registrado un incremento continuado del número de clientes digitales, que ya representan cerca de un 30% del total. Del conjunto de las transacciones financieras y consultas de la clientela, el 67% tiene lugar a través de los canales de banca electrónica, el 22% se realiza en oficinas y el 11% en cajeros automáticos.

En definitiva, las actuaciones llevadas a cabo por el Grupo en los últimos ejercicios, y en 2018 en particular, buscan evolucionar hacia un modelo adaptado y diseñado para cubrir nuevos requerimientos de atención y cercanía al cliente, negocio, agilidad e innovación del mundo digital.

El Grupo ha puesto en marcha en 2018 un proyecto de Redes Sociales para gestionar y atender la comunicación digital como un canal más de información e interacción con los clientes y el público en general. Dicho proyecto se integra en la política de comunicación global que desarrolla el Departamento de Comunicación e Imagen de Unicaja Banco, al que corresponde la coordinación de aquel, con la colaboración de otras Direcciones.



De acuerdo con los valores de cercanía, prudencia, seguridad y confianza que tradicionalmente caracterizan a Unicaja Banco, los objetivos generales que se persiguen con su presencia en Redes Sociales, entre otros, son:





- Acercar la marca al mundo digital.
- Desarrollar una Entidad digital mediante una estructura de cuentas oficiales.
- Ser un banco abierto y cercano.
- Dar respuesta y atención a los clientes y usuarios en el entorno digital.
- Publicar noticias e información corporativa del Grupo.
- Promocionar actividades de Responsabilidad Social Corporativa y de educación financiera.
- Interactuar con la clientela y el público en general.

En concreto, el proyecto de Redes Sociales permite tener presencia en las siguientes redes: Facebook, Twitter y LinkedIn, como cuentas principales, e Instagram y YouTube, como cuentas complementarias.

La presencia en las Redes Sociales se estructura en dos vertientes: por un lado, un perfil corporativo e institucional (“*Social Media*”: Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram y YouTube), y por otro, un perfil de atención al cliente (*Contact Center*: Twitter, aunque también se atienden las consultas recibidas por Facebook).

A cierre de 2018 el número de usuarios en Twitter era de 4.577, en Facebook de 9.499, en Instagram de 887 y en LinkedIn de 5.163. La media mensual de publicaciones fue de 121 en Twitter, 61 en Facebook, 7 en Instagram y 19 en LinkedIn.

A través de Espacio Joven Uni ([www.espaciojovenuni.com](http://www.espaciojovenuni.com)), que es la marca en Redes Sociales para el colectivo de jóvenes, el Grupo llega a unos 4.400 usuarios en Twitter y a unos 30.000 en Facebook.

En 2018, en el mes de octubre, también ha iniciado su actividad el Blog de Unicaja Banco (UniBlog), cuyos contenidos se estructuran conforme a cuatro categorías básicas: Ahorro y Finanzas, Economía y Empresa, Sociedad y Medioambiente, y Tecnología e Información. El número total de “*posts*” publicados en el ejercicio, desde su puesta en marcha, ha sido de 21.

### Servicio de Atención al Cliente

Para el Grupo Unicaja Banco el Departamento de Atención al Cliente (DAC) no es sólo una estructura organizativa establecida por la Ley, sino un instrumento que permite establecer y consolidar las relaciones de confianza con los clientes, además de recoger sus percepciones sobre el servicio ofrecido. En el ejercicio 2018 el plazo medio de resolución del DAC ha sido de 32,19 días, frente a 43,86 días en 2017, por lo que se ha producido un descenso del 26,6%.

El Departamento de Atención al Cliente cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad en su proceso, certificado según la norma ISO 9001:2015.

Durante 2018, este Servicio gestionó un número total de quejas y reclamaciones registradas de 25.893. De ese número se han admitido a trámite 22.307 quejas y reclamaciones. El resto, 3.586, no se han admitido al no reunir los requisitos establecidos por la normativa vigente, por lo que se ha procedido a informar oportunamente al cliente, y, en su caso, a dar traslado a las instancias que correspondan para que desde las mismas se actúe en consecuencia.



Tipología de quejas y reclamaciones UNICAJA BANCO	Año 2018	Año 2017
Activo	15.924	24.318
Pasivo	2.266	1.045
Servicios	1.761	1.482
Medios de Pago	1.586	535
Otros	770	910
<b>TOTAL</b>	<b>22.307</b>	<b>28.290</b>

Tabla 1. Tipología de quejas y reclamaciones de Unicaja Banco

En las reclamaciones resueltas por el Departamento de Atención al Cliente, el sentido de resolución en el año 2018 ha sido: 2.320 reclamaciones que se han resuelto a favor del cliente; 3.314 corresponden a solicitudes de información o explicaciones que también han sido atendidas y 15.452 que se han resuelto a favor de la Entidad.

A continuación se informa el sentido de las resoluciones de las reclamaciones resueltas por los organismos supervisores:

UNICAJA BANCO	Favorable al Cliente	Favorable a la Entidad	Pendiente de resolución	TOTAL
<b>2018*</b>	153 (28,18%)	308 (56,72%)	82 (15,1%)	543 (100%)
<b>2017*</b>	154 (24,7%)	396 (63,6%)	73 (11,7%)	623 (100%)

Tabla 2. Resoluciones de las reclamaciones resueltas por los organismos supervisores en Unicaja Banco (Banco de España – CNMV – DGsyFP)

\* Datos provisionales a expensas de cierre del ejercicio 2018.

\* Los datos de 2017 no contemplan la información correspondiente a EspañaDuro, dado que la integración se produjo en un momento posterior a la publicación del Informe RSC 2017.

Asimismo, el Departamento de Atención al Cliente gestiona las reclamaciones de las Sociedades del Grupo adheridas al Reglamento para la Defensa del Cliente de Unicaja Banco, S.A.

Desglose de reclamaciones de las Sociedades del Grupo	Año 2018
Unicaja Banco	25.855
Unigest	15
Unicorp Patrimonio	3
Unimediación	0
Segurandalus	0
Finanduro	0
Duro Vida	16
Duro Pensiones	4
<b>TOTAL</b>	<b>25.893</b>

Tabla 3: Desglose de reclamaciones de las Sociedades del Grupo

Respecto al sentido de las resoluciones en relación con las empresas del Grupo: 16 corresponden a solicitudes de información o explicaciones que han sido atendidas, 11 a reclamaciones que se han resuelto a favor del cliente, 8 a favor de la Entidad, y 3 que se encuentran pendientes de resolución por el organismo supervisor.



### Protección de los Consumidores

En relación con la adecuada protección de los consumidores, desde el Comité de Nuevos Productos se evalúan las propuestas de nuevos productos y servicios financieros y sus posibles implicaciones, a cuyos efectos se emite el informe correspondiente. Es objeto de estudio, igualmente, la introducción de cambios significativos en los productos y servicios ya existentes.

Entre otros aspectos, se analizan el procedimiento de contratación, la adecuación del producto o servicio a las exigencias normativas, sus efectos en el perfil de riesgo del Grupo, y las posibles retribuciones asociadas a la distribución del producto o servicio, para determinar si sus características son conformes con la regulación y las políticas internas establecidas y no crean conflictos de intereses.

En ambos casos, el Comité realiza un seguimiento del producto o servicio de que se trate para verificar la adecuación a los distintos parámetros tomados en consideración y, en su caso, proponer las medidas correctoras que sean necesarias.

### Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales

Desde el día 25 de mayo de 2018 es de aplicación efectiva el nuevo Reglamento General de Protección de datos (RGPD) de la UE [Reglamento (UE) 2016/679]. Este Reglamento trata de homogeneizar y armonizar la regulación en materia de protección de datos de carácter personal dentro de la Unión Europea. Este nuevo Reglamento es de obligado cumplimiento y supone un cambio en materia de cumplimiento en el ámbito de la privacidad.

Desde Unicaja Banco se ha estado trabajando en la adaptación de procesos que conlleven tratamientos de datos personales y en la adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento del RGPD desde el momento de su aplicación efectiva.

La normativa española se ha adaptado a la normativa comunitaria mediante la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales, complementando las directrices del Reglamento General de Protección de Datos ya citado.

Es de especial importancia la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento. Por todo lo referido, desde Unicaja Banco se ha elaborado un Plan de Formación específico y detallado que promueve la formación y concienciación del personal de la Entidad, en función del impacto de su actividad sobre el tratamiento de datos personales de cualquier interesado relacionado con la Entidad (clientes, empleados...) y el grado de responsabilidad asumido. Dicho Plan tiene como objetivo principal la suma de una serie de acciones proactivas que consigan demostrar, en lo relativo a este aspecto, la proactividad de Unicaja Banco en disponer de un personal con los conocimientos en materia de protección de datos suficientes para el correcto desempeño de sus tareas de manera acorde a lo establecido en el Reglamento y otras normativas aplicables en este ámbito.

En cumplimiento de la normativa, se ha nombrado una Delegada de Protección de Datos (DPO – *Data Protection Officer*) común para el Grupo.

Se ha formalizado un Modelo de Gobierno y una “Política General de Privacidad”, con los que cubrir los requisitos del Gobierno de Privacidad y Protección de Datos Personales, y se ha definido el rol de la DPO en relación con el RGPD en la organización, entendida como una Entidad legal independiente. A través de la Política General de Privacidad, el Grupo establece un marco único para definir la privacidad y la protección de datos personales, comprometiéndose a proteger y tratar todos los datos personales asegurando siempre el cumplimiento de las diversas leyes aplicables. Por su parte, el Modelo de Gobierno



define las principales funciones para establecer los parámetros de estrategia, organización y gobernanza en relación con la privacidad y protección de los datos.

Además, se han desarrollado distintos procedimientos internos, con los que asegurar el cumplimiento y la correcta implantación del reglamento de protección de datos en el Grupo.

De igual forma, y para dar el soporte necesario al Grupo Unicaja, también se ha definido un Modelo de Control, basado en los riesgos que podrían derivarse de incumplimientos en el marco de la nueva normativa de protección de datos y en una serie de controles que tienen como objetivo mitigar dichos riesgos. Dicho documento detalla las instrucciones a seguir por parte de las sociedades del Grupo Unicaja afectadas por el RGPD para la adaptación del Modelo de Control propio y su posterior implantación.

### Seguridad de la Información

Desde la perspectiva de la seguridad de la información y de los datos, las principales acciones a destacar de 2018 han sido las siguientes:

- Se ha puesto en marcha un Plan de Ciberseguridad, a tres años, compuesto por cincuenta iniciativas que garantizan la mejora de la seguridad en la Entidad.
- Lanzamiento de la Página Web cambiando el modelo de servicio al cliente a través de Internet.
- Se ha fortalecido la seguridad en la Entidad reforzando el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) y equipo de respuesta a incidentes.
- Se ha creado una Escuela de Ciberseguridad en Unicampus.

En cuanto a los objetivos en este ámbito cabe destacar la definición de un nuevo Modelo de Gobierno de Seguridad basado en las tres líneas de defensa, conforme a las recomendaciones de la Guía sobre Gobierno Interno de la EBA.

### Banca de proximidad e inclusión financiera

El Grupo, con el fin de mitigar el fenómeno de la exclusión financiera, realiza un esfuerzo para permanecer en los territorios y localidades en los que tiene un tradicional arraigo. En este sentido, además de conservar sucursales bancarias en un número sustancial de municipios de tamaño reducido y mediano, cuando ello no ha sido posible y se ha debido proceder al cierre de sucursales, se ofrecen servicios financieros por medio de dependencias atendidas por personal del Grupo en unos días u horarios más reducidos (“ventanillas desplazadas”), o bien a través de agentes financieros, con sujeción al marco regulatorio aplicable.

Adicionalmente, en línea con las tendencias regulatorias y supervisoras, el Grupo procura aprovechar la innovación tecnológica (banca “on line”, telefónica o móvil), aunque sin perder de vista el reto, común para todo el sector financiero, de que el éxito de la estrategia para favorecer la inclusión financiera mediante las nuevas tecnologías pasa por superar previamente la denominada “brecha digital”. Entre los clientes que se benefician de esta mayor automatización en la prestación del servicio y, más ampliamente, del uso de las nuevas tecnologías, se encuentran los de mayor edad, pero también otros colectivos que igualmente requieren y exigen servicios de calidad, personalizados y que aporten valor. Desde el Proyecto Edufnet se presta particular atención a la transformación digital y a su impacto en las competencias y en la toma de decisiones por los usuarios de servicios financieros.

La adaptación a las nuevas tecnologías es compatible con la disponibilidad de una red comercial, articulada tanto a través de oficinas como de ventanillas desplazadas y de agentes financieros, que



contribuye decisivamente a la inclusión financiera en su ámbito de actuación y a la aplicación de un enfoque de banca de proximidad a la clientela. Unicaja Banco es el único prestador de servicios financieros a través de oficinas permanentes en 121 municipios con escasa población y, en consecuencia, con mercados muy reducidos. Asimismo, en 2018, el porcentaje de la red de oficinas ubicada en municipios de menos de 10.000 habitantes fue de un 44%.

## ACCIONISTAS E INVERSORES

Unicaja Banco dispone de una “Política de comunicación y contacto con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto”, que reconoce como objetivo estratégico la atención permanente a la transparencia de la información a los accionistas y a los mercados en general. Con esta política se compromete a:

- a) Proteger los legítimos intereses de los accionistas, manteniendo a disposición de los mismos información actualizada de la Sociedad, ajustada a la normativa aplicable.
- b) Preservar la transparencia y la igualdad de trato de todos los accionistas que se encuentren en la misma posición.
- c) Garantizar el estricto cumplimiento de lo previsto en la normativa aplicable sobre tratamiento de información privilegiada, y la normativa sobre abuso de mercado.

Se puede encontrar más información en [www.unicajabanco.com](http://www.unicajabanco.com), apartado “inversores y accionistas”.

## PERSONAL

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

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

Toda la información contenida en este apartado se refiere a la matriz del Grupo.

### Perfil de la plantilla

Al cierre del ejercicio 2018, Unicaja Banco contaba con una plantilla total de 6.337 empleados, tras la integración de EspañaDuro en septiembre de 2018. El 99,9% de los ocupados tiene carácter estructural. De igual modo, el 99,92% de la plantilla tiene contrato de carácter indefinido, siendo marginal el número de empleados con contratos temporales, concentrándose éstos en la franja de edad de 36 a 40 años. La edad media de la plantilla se sitúa en 46,4 años y la antigüedad media en 19,4 años, si bien el 11,3% de los empleados tiene una antigüedad inferior a 10 años, elevándose este porcentaje hasta el 12,1% en el caso de las mujeres. El peso relativo de las mujeres se sitúa en el 48,5%, porcentaje que viene aumentando durante los últimos años debido a la conjunción de una mayor participación femenina en las nuevas



incorporaciones y a las jubilaciones, que afectan en este último caso, sobre todo, al colectivo masculino. El efecto de las incorporaciones en los últimos años se manifiesta claramente en que las mujeres suponen el 63,2% de los empleados menores de 35 años.

Los datos que se recogen a continuación se corresponden con la matriz del Grupo Unicaja Banco:

Grupos de interés		31.12.2018
Empleados		Unicaja Banco
Perfil de la plantilla	Nº empleados estructurales	6.337
	Distribución plantilla (hombres/mujeres) (%s/Total)	51,5 / 48,5
	Edad media plantilla (años)	46,4
Formación	Inversión en formación (millones de euros)	2,88
	Horas de formación	481.254
Absentismo laboral	Jornadas perdidas (%s/jornadas teóricas)	3,59

La distribución de la plantilla por sexo y tramos de edad se indica a continuación:

Distribución de la plantilla por sexo y tramos de edad		
GRUPO 1	Hombres	Mujeres
De 25 a 30	7	13
De 31 a 35	67	114
De 36 a 40	465	721
De 41 a 45	713	832
De 46 a 50	692	590
De 51 a 55	686	579
De 56 a 60	510	209
Más de 60	125	14
<b>Total plantilla</b>	<b>3.265</b>	<b>3.072</b>

A continuación se muestra la distribución de la plantilla atendiendo al sexo y a la clasificación profesional:

Distribución de la plantilla por sexo y clasificación profesional		
GRUPO	Hombres	Mujeres
<b>GRUPO 1</b>	<b>3.239</b>	<b>3.060</b>
G1 – Nivel I-V	1.748	795
G1 – Nivel VI-IX	1.101	1.496
G1 – Nivel X-XIV	390	769
<b>GRUPO 2</b>	<b>26</b>	<b>6</b>
Otros		6
<b>Total plantilla</b>	<b>3.265</b>	<b>3.072</b>



El número de despidos en el ejercicio 2018, por sexo, edad y clasificación profesional es el que sigue:

Nº de despidos por sexo y tramos de edad		
Edad (años)	Hombres	Mujeres
De 36 a 40	1	-
De 46 a 50	1	1
De 51 a 55	2	-
De 56 a 60	3	-
Más de 60	1	-
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>

Nº de despidos por sexo y clasificación profesional		
Edad	Hombres	Mujeres
G1 – Nivel I-V	5	-
G1 – Nivel VI-IX	3	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>

El 54,8% de la plantilla desarrolla su actividad en la Comunidad Autónoma andaluza, mientras que el 29,7% de la plantilla desarrolla su actividad en la Comunidad Autónoma de Castilla y León, en correspondencia con la distribución geográfica de la estructura operativa y comercial de la Entidad, generada a raíz de la integración de EspañaDuro en Unicaja Banco.

Hasta el momento no existe una política o un manual interno sobre desconexión laboral, aunque se ha dado inicio al estudio de esta materia en Unicaja Banco para la adopción, en su caso, de las medidas oportunas.

La diversidad es un principio rector de las Políticas de Recursos Humanos del Grupo Unicaja Banco, incorporado en su Código de Conducta para garantizar la no discriminación. La integración de profesionales de perfiles variados contribuye a crear planteamientos diferenciales y mayor valor, en el marco de los procesos y procedimientos de decisión establecidos. Se trata de atraer y retener, entre otros aspectos, el talento femenino e impulsar la igualdad de género, y, asimismo, promover la inclusión de personas con discapacidad en los recursos humanos.

### Remuneraciones. Política retributiva general

La política retributiva general se establece atendiendo al marco normativo aplicable (principalmente, el Estatuto de los Trabajadores), a las condiciones establecidas en el convenio colectivo y a los pactos laborales internos adoptados con la representación sindical. Igualmente, esta política retributiva general toma como referencia, de forma individualizada, el nivel de responsabilidad del puesto y la evolución profesional de cada persona, evitando discriminaciones de cualquier tipo. En consecuencia, no existen diferencias salariales por razón de sexo en ningún sentido. Los objetivos que se persiguen con las prácticas retributivas aplicadas son la retención y atracción de talento y, en general, la compensación adecuada del esfuerzo individual, tanto desde el punto de vista de la consecución de resultados como de los comportamientos aplicados para la obtención de los mismos.

No existen diferencias salariales por razón de sexo en un mismo nivel profesional. La ratio de salario base entre ambos sexos y en cada categoría profesional es del 100%, ya que los salarios se corresponden a los fijados por el convenio colectivo en cada nivel.



Atendiendo a la remuneración media total percibida (retribución fija, pues la retribución variable no ha sido significativa en relación con el resto de conceptos retributivos, por lo que no se incluye en este análisis), para el ejercicio 2018, la remuneración media de las mujeres se encuentra un 9% por debajo de la misma, mientras que la de los hombres se sitúa en un 8% por encima. Estas diferencias tienen como causa, primordialmente, la mayor antigüedad (que permite acumular trienios) de unos trabajadores respecto de otros, en relación con ambos sexos, y las diversas estructuras salariales de las Entidades que a lo largo del tiempo se han ido integrando en Unicaja Banco.

Los hombres representan un 51,5% del total de la plantilla de la Entidad. En relación con la distribución por edad, la mayor diferencia entre las remuneraciones medias de hombres y mujeres se concentra en el tramo superior a los 60 años de edad, ya que los hombres representan un 90% del total de empleados en dicho tramo. La menor diferencia entre las remuneraciones medias de ambos sexos se sitúa en el tramo de 25 a 40 años, con porcentaje de mujeres en dicho tramo superior al de los hombres.

Se adjunta cuadro con las remuneraciones medias por niveles, referidas al ejercicio 2018, sin perjuicio de que en un futuro se dé cuenta de su evolución temporal:

Remuneraciones Medias por sexo y clasificación profesional (EUR)				
GRUPO	Hombres	Mujeres	TOTAL	% Hombres/Mujeres
GRUPO 1	45.583	38.129	41.961	119%
G1 – Nivel I-V	52.320	46.940	50.637	111%
G1 – Nivel VI-IX	40.114	37.858	38.815	105%
G1 – Nivel X-XIV	30.857	29.547	29.988	104%
GRUPO 2	32.928	32.275	32.805	102%
OTROS	-	12.137	12.137	-
<b>Total</b>	<b>45.482</b>	<b>38.067</b>	<b>41.886</b>	<b>119%</b>

Igualmente, se adjunta cuadro con las remuneraciones medias por tramos de edad, referidas al ejercicio 2018:

Remuneraciones Medias por sexo y tramos de edad				
EDAD	Hombres	Mujeres	TOTAL	% Hombres/Mujeres
De 25 a 30	25.085	28.060	27.019	89%
De 31 a 35	34.150	31.131	32.249	109%
De 36 a 40	36.217	33.418	34.515	108%
De 41 a 45	41.727	36.591	38.961	114%
De 46 a 50	45.822	39.802	43.052	115%
De 51 a 55	48.623	42.890	45.997	113%
De 56 a 60	50.773	46.092	49.412	110%
Más de 60	68.080	38.519	65.081	176%
<b>Total</b>	<b>45.482</b>	<b>38.067</b>	<b>41.886</b>	<b>119%</b>

Dentro del colectivo de puestos de trabajo, existen situaciones diferentes, por lo que los datos pueden no ser estrictamente comparables y las diferencias de remuneración pueden obedecer a factores de distinta índole, debidamente justificados, como se ha señalado anteriormente. La vocación de la Entidad es aumentar progresivamente la proporción de mujeres en puestos de responsabilidad.





Se adjunta cuadro con las remuneraciones medias por puestos:

Remuneraciones Medias por sexo y puesto (EUR)				
PUESTOS	Hombres	Mujeres	TOTAL	% Hombres/Mujeres
Dir. General / Corp.	255.103	307.706	259.885	82%
Director Departamento	119.867	94.812	114.978	126%
Director Área	67.937	64.194	67.178	105%
Responsables	57.388	46.237	54.023	124%
Director de Oficina	46.740	43.971	45.835	106%
Interventor Oficina	41.996	38.226	39.851	109%
Resp. Inversiones Oficina	40.237	36.846	38.213	109%
Gestores	43.763	38.759	41.302	112%
Apoyo Administrativo	41.520	35.687	38.428	116%
<b>Total</b>	<b>45.482</b>	<b>38.067</b>	<b>41.886</b>	<b>119%</b>

En relación con el llamado “Colectivo Identificado”, que está compuesto por los Consejeros, los altos directivos, los empleados que asumen riesgos, los que ejercen funciones de control, y por todo trabajador que reciba una remuneración global que lo incluya en el mismo baremo de remuneración que el de los altos directivos y los empleados que asumen riesgos, cuyas actividades profesionales inciden de manera importante en el perfil de riesgo de Unicaja Banco a nivel de grupo, sociedad matriz y filiales, resulta de aplicación la “Política de Remuneraciones Asociada a la Gestión del Riesgo”. Los principales aspectos de esta Política se encuentran disponibles en la web corporativa de Unicaja Banco.

Para el ejercicio 2018, prácticamente la totalidad de la plantilla ha quedado sujeta a la aplicación de esquemas de incentivos. Con respecto al abono de la retribución variable, sólo un 11% de la plantilla ha sido beneficiaria de la misma, suponiendo, en promedio, un 4% sobre su retribución fija.

### Remuneraciones de los Consejeros

En cuanto a la remuneración de los Consejeros, el marco general para la fijación de sus retribuciones se establece en la “Política de Remuneraciones de los Consejeros de Unicaja Banco, S.A. (2018-2020)”. La concreción de sus percepciones se difunde a través del “Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros” (IARC), que, para cada ejercicio, se publica en la web corporativa de Unicaja Banco.

La remuneración media de los Consejeros por todos los conceptos ha sido de:

Remuneración media de los Consejeros por sexo (EUR)		
Categoría	Hombres	Mujeres
Consejeros Ejecutivos	717.260	-
Consejeros No Ejecutivos	68.570	64.590
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>5</b>

Nota. Datos correspondientes a 31/12/2018. En 2018 ningún Consejero ha percibido indemnización alguna.

### Empleo del colectivo de personas con discapacidad

A 31 de diciembre de 2018, Unicaja Banco cumplía con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, en el que se establece una cuota de reserva equivalente al



2% de la plantilla en empresas con más de 50 trabajadores, y la obligatoriedad de impulsar la integración social y laboral de las personas con discapacidad, además de reforzar los conceptos de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal. Por otra parte, Unicaja Banco colabora con asociaciones de utilidad pública cuyo objeto social es la formación profesional, la inserción laboral y la creación de empleo en favor de las personas con discapacidad. El número de empleados con discapacidad ascendió a 133, de los que 98 eran empleados en plantilla con discapacidad reconocida y los restantes 35 se incorporaron en ejecución de medidas alternativas conforme a lo establecido legalmente.

Adicionalmente, Unicaja Banco ofrece ayudas para la formación de hijos de empleados con discapacidad. En el año 2018 han percibido la cantidad de 3.400 euros y, en aplicación del Plan de Igualdad, para la situación de discapacidad igual o superior al 65% la cantidad percibida ha sido de 4.400 euros. Esta ayuda se percibe por cada hijo, hasta el año en que cumpla la edad de 25 años.

### Seguridad y salud laboral

La Política de Prevención de Riesgos Laborales de Unicaja Banco recoge el conjunto de principios y objetivos generales de la Entidad en este ámbito. Su asunción implica un compromiso fundamental de mejora continua en materia preventiva para la promoción del bienestar laboral, que conlleva la elevación del nivel de seguridad en el trabajo y la mejora de las condiciones de salud para toda la plantilla.

La aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales, no se entiende, exclusivamente, como el cumplimiento formal de aspectos relacionados con la seguridad y la salud, sino como la integración en la estructura organizativa de la Entidad, considerándola como uno de los pilares en los que se fundamenta la estabilidad, la seguridad y la calidad en el trabajo.

La Entidad mantiene un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales integrado en su estructura jerárquica, que implica la asunción de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad que se realice y la inclusión de la gestión de la prevención en el diseño de la política integral de Recursos Humanos. Para la consecución de los objetivos descritos, se emplean los medios humanos y materiales necesarios.

El sistema de gestión de la Prevención, organizativamente, se articula a través del Servicio de Prevención Propio de Unicaja Banco y es actualizado de forma periódica y permanente, adaptándolo al desarrollo normativo y aplicando el progreso tecnológico. Igualmente, se realizan las auditorías legales del sistema, lo que garantiza el grado de cumplimiento de la política preventiva.

Por otro lado, la Entidad cuenta con un Plan de Prevención anual y una Memoria de actividades del Servicio que se presentan ante el Comité Intercentros de Seguridad y Salud Laboral y ante los órganos de control de la Administración Pública. También existe un Manual de Procedimientos, que tiene un valor esencial en la consolidación del sistema preventivo. Con ello, se cumple una exigencia legal para la consolidación del sistema y permite disponer de un mecanismo que facilita el aprendizaje de quienes están implicados en la acción preventiva, y, no menos importante, se facilita el proceso de seguimiento y evaluación, que es determinante en toda acción de mejora.

Son destacables, por la defensa de los derechos de la integridad y dignidad de los empleados, el Protocolo de actuaciones a seguir en caso de violencia y agresiones externas y los Protocolos para la prevención del acoso moral y/o psicológico, y sexual o por razón de sexo en el trabajo, así como un procedimiento específico de actuaciones preventivas y correctoras ante situaciones de atraco.

La siniestralidad laboral en Unicaja Banco es muy reducida, propia de las actividades administrativas, ejerciendo una influencia significativa las prácticas preventivas puestas en práctica, como muestra el hecho de que las jornadas perdidas por accidente laboral suponen el 0,06% de las jornadas teóricas totales, situándose el índice de incidencia en 2018 en el 0,30% y el índice de frecuencia en el 2,05%. En



cuanto a la distribución por sexo de los accidentes laborales, 4 han correspondido a hombres (21,05%) y 15 a mujeres (78,95%). Por su gravedad, 18 se han considerado leves (94,74%), mientras que sólo 1 ha tenido la calificación de grave. El índice de duración media de los accidentes laborales es de 50,32 días, y el índice de gravedad de los mismos ha sido del 0,10. Igualmente reducido es el absentismo laboral causado por enfermedades comunes y accidentes no laborales, situándose su tasa en el 3,59% de las jornadas teóricas de 2018, lo que equivale a 56.109 jornadas de trabajo (392.763 horas de trabajo).

### Beneficios sociales

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

En 2018, se han concedido 1.046 préstamos de convenio (anticipos sociales, préstamos sociales y convenio vivienda fijados en el convenio colectivo) por un importe de 44,81 millones de euros. Se han aprobado también 966 operaciones de préstamo libre a empleados, por un importe de 26,01 millones de euros.

Asimismo, las aportaciones a planes de pensiones de empleados de Unicaja Banco ascendieron a 10,5 millones de euros.

### Relaciones sociales

El 100% de la plantilla de Unicaja Banco está sujeta al Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro, que, junto a los convenios adoptados en el seno de Unicaja Banco, determina, en general, el tiempo de trabajo y las demás condiciones de empleo.

Durante el año 2018, se ha suscrito un Acuerdo entre Unicaja Banco y las organizaciones sindicales CC.OO., CIC (SECAR-UEA) y FINE (ASÍ-CESICA), con fecha de inicio de vigencia el 1 de enero de 2019, que recoge diversas medidas en aspectos clave como:

- La implantación de medidas graduales de ajuste voluntario y no traumático de la plantilla como fórmula para resolver el exceso de capacidad que pudiera existir.
- La adopción de medidas de flexibilidad interna complementarias, como son la movilidad geográfica (con instrumentos que persiguen favorecer su voluntariedad) y la modificación de determinadas condiciones de trabajo (con mejoras en capítulos como préstamos, permisos o jornada y horario).

Todo ello con el objetivo de atender las causas productivas y organizativas que justifican el proceso de mejora de la eficiencia iniciado por la Entidad.

### Formación y planes de carrera

Para Unicaja Banco, la formación representa un compromiso con su equipo humano, siendo concebida, por tanto, como una inversión orientada a proporcionar respuestas a las necesidades mostradas por los clientes y a la cobertura de las expectativas individuales de todos los profesionales que trabajan en la Entidad, con el fin de facilitar el desarrollo y crecimiento personal y profesional permanente, y el aprovechamiento del conocimiento y del potencial individual y colectivo de la plantilla.



En este sentido, Unicaja Banco ha realizado un año más un gran esfuerzo formativo, materializado en un nuevo Plan Anual de Formación. Así, durante 2018, se han impartido en torno a 481.000 horas de formación a la práctica totalidad de la plantilla, con la siguiente distribución por categorías profesionales:

Categoría	Horas
G1 - Nivel I-V	154.355
G1 - Nivel VI-IX	214.296
G1 - Nivel X-XIV	112.086
G2 - Nivel II-III	223
<b>Total</b>	<b>480.960</b>

Las principales actuaciones en materia de formación se han articulado en torno al Plan Anual de Formación 2018, que tiene como propósito ampliar el conocimiento, mejorar las capacidades técnicas y cubrir las necesidades formativas de los empleados.

Se pueden destacar las actividades formativas desarrolladas en los siguientes ámbitos:

- MiFID II, con el fin de la obtención de un certificado para la comercialización de productos, así como para impartir “formación de mantenimiento MiFID” a aquellos empleados que ya hubieran obtenido el certificado en 2017.
- Formación y adaptación enfocada al personal de nueva entrada y a los empleados provenientes de EspañaDuero.
- Formación específica para el Consejo de Administración y personal clave, con el fin de que el personal responsable de la toma de decisiones tenga un perfil adecuado de conocimientos.
- Transformación digital.
- Necesidades normativas y regulatorias: formaciones cuyo fin es el conocimiento de la nueva normativa.

En 2018 se han impartido acciones formativas en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales, Prevención del Riesgo Penal y Prevención de Riesgos Laborales con el siguiente detalle:

Acción Formativa	Horas
Prevención del Blanqueo de Capitales	161
Prevención del Riesgo Penal	3.344
Prevención de Riesgos Laborales	728

En 2018, Unicaja Banco ha continuado con el desarrollo de Uniecampus, amplio espacio virtual de gestión del conocimiento, capaz de aglutinar, sistematizar, interrelacionar, promover, atraer, integrar y difundir las principales fuentes formativas conectadas con la actividad de la Entidad. En Uniecampus se encuentran ubicadas las Escuelas con contenidos de diversa naturaleza. Existe una Escuela específica para cada una de las acciones formativas referenciadas anteriormente:

- Escuela de Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Escuela de Prevención del Riesgo Penal.
- Escuela de Prevención de Riesgos Laborales.

Desde los canales de comunicación interna de la Entidad se ha venido informando a la plantilla sobre las políticas para la prevención de la corrupción, el soborno y medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.



Para la plantilla de nueva incorporación se pone a su disposición, dentro del Plan de Acogida, toda la información relativa, entre otras, a la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Dicha información está adicionalmente accesible a todo el personal a través del portal del empleado. En 2018, se prestó especial atención al personal procedente de EspañaDuro.

Adicionalmente se destaca también la “Escuela de Gestión Ambiental”, desde donde se puede acceder a los principales documentos de funcionamiento del Sistema, estructurados conforme a la Norma Internacional UNE-EN ISO 14001:2015, así como a otros documentos de interés.

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

### Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Desde el Grupo Unicaja Banco se considera la discapacidad de forma transversal en toda la organización. Se garantiza de manera específica la protección de aquellos trabajadores que se encuentren en situación biológica o sociolaboral especial, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, así como las trabajadoras en situación de maternidad, parto reciente o lactancia.

Las páginas del sitio web [www.unicajabanco.es](http://www.unicajabanco.es) han sido diseñadas y revisadas según las pautas definidas en el documento *Web Content Accessibility Guidelines 1.0* (Directrices de Accesibilidad al Contenido Web 1.0), dictadas por el grupo de trabajo WAI perteneciente al W3C. El objetivo de estas directrices es facilitar el acceso a la información ofrecida desde Internet a todos los ciudadanos.

El sitio ha sido validado con la herramienta TAW y revisado con distintos dispositivos, el nivel de accesibilidad alcanzado es doble-A (AA) con el cumplimiento de algunas normas triple-A (AAA).

Adicionalmente, se ha seguido avanzando en la accesibilidad de la red de oficinas de la Entidad.

### Igualdad

Unicaja Banco, firme en su propósito de avanzar en el establecimiento de políticas de Responsabilidad Social Corporativa, cuenta con un Plan de Igualdad desde 2009, que tiene por objetivo incorporar a los valores tradicionales de la Entidad el de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

Con ello, pretende una igualdad de trato y de oportunidades efectiva que permita a la mujer ocupar el papel que le corresponde en el ámbito empresarial e institucional, favoreciendo con ello la generación de riqueza y valor en la sociedad en la que actúa.

Como consecuencia de un trabajo de diagnóstico, se definieron los objetivos del Plan de Igualdad y se diseñaron las medidas necesarias para materializar, de manera transversal, la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, para garantizar así la plena igualdad de trato y oportunidades, destinadas a eliminar toda forma de discriminación directa o indirecta por razón de sexo.



Entre los objetivos asumidos destacan: potenciar el acceso, el desarrollo y la promoción de la mujer a puestos en los que su presencia, a día de hoy, aún está subrepresentada; formar y sensibilizar a los empleados en materia de igualdad, haciendo especial hincapié en el colectivo de Directivos que ostentan un amplio poder de decisión y autonomía en la gestión de las personas a su cargo; incorporación de la variable de igualdad de forma directa y proactiva a los procesos de gestión de personas; potenciar, en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, la asunción equilibrada de responsabilidades familiares mediante medidas para la ordenación del tiempo y de conciliación de la vida personal y familiar. Entre otras medidas del Plan de Igualdad, extensibles tanto a hombres como mujeres, se incluyen la excedencia por cuidado de hijos y familiar con reserva de puesto de trabajo durante los dos primeros años; la excedencia solidaria hasta 18 meses y el acceso al permiso retributivo de 21 horas anuales para determinadas situaciones extensibles hasta el 2º grado de consanguinidad.

También existe un protocolo para evitar y resolver cualquier situación de acoso o discriminación por razón de sexo. Conforme a este protocolo, se fomenta la prevención de prácticas denigratorias de contenido sexual, así como la resolución de las reclamaciones que por tales conductas se pudieran llevar a cabo, mediante un procedimiento específico que goza de las garantías de celeridad, claridad y confidencialidad, tomando en consideración la normativa aplicable relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. El objetivo de todo ello es garantizar que no se produzca el acoso sexual y por razón de sexo, y, si ocurriera, proveer los procedimientos adecuados para tratar el problema y evitar su reiteración, fomentando un entorno laboral libre del acoso sexual o por razón de sexo, y en el que los trabajadores se respeten mutuamente. El acoso laboral en el trabajo se tipifica como falta laboral muy grave.

Para ello se realizan campañas de sensibilización, formación e información en materia de igualdad de oportunidades. Existen canales de comunicación dirigidos a todos los empleados para la detección y atención de problemas de igualdad y se ha elaborado un Código de buenas prácticas en el uso del lenguaje.

## COMPROMISO CON LOS TERRITORIOS

### Apoyo a las empresas y emprendedores

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

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

En conjunto, el Grupo ha aportado financiación a pymes y a autónomos con un saldo vivo por importe superior a los 4.150 millones de euros en 2018.

### Participaciones empresariales

Además del desempeño de su papel en la cobertura de las necesidades de financiación y la prestación de una extensa gama de servicios al sector empresarial en distintas vertientes, el Grupo Unicaja Banco se ha implicado directamente en la actividad productiva a través de la creación y promoción de iniciativas empresariales, y el mantenimiento de participaciones en el



capital. Al cierre del ejercicio 2018, la cartera de participaciones del Grupo se materializaba en 153 empresas, en gran parte pymes, con una inversión total superior a los 2.000 millones de euros.

La gestión de la cartera de participaciones del Grupo recae tanto en el personal de la Entidad dedicado a estos fines como en el equipo humano al servicio de las principales corporaciones empresariales del Grupo, a saber, Alteria Corporación e Inmobiliaria Acinipo. La gestión y las políticas aplicables a la cartera se coordinan, para todo el Grupo, desde la Dirección General de Participadas. Las políticas aplicadas a la gestión de la cartera de participadas se sustentan en los objetivos de control del riesgo asumido, en coherencia con los objetivos generales de la Entidad, y en la búsqueda de una fuente de rentabilidad diversificada y alternativa al negocio principal de la Entidad, todo ello en beneficio último del accionista y los demás grupos de interés. La gestión de la cartera de participadas también incluye la presencia de la Entidad en los órganos de administración de numerosas sociedades en las que la actuación de nuestros representantes está guiada, en primer lugar, por los intereses de la sociedad participada, la continuidad de su proyecto empresarial y la creación de riqueza en su territorio de actuación.

La Entidad ha tratado de compatibilizar, siempre que ha sido posible, los objetivos antes descritos con una clara preferencia por los proyectos empresariales con una repercusión relevante sobre sus territorios de implantación, ya fuera por su carácter estratégico para el desarrollo económico regional, por su impacto sobre la creación de empleo o por su carácter innovador o de apoyo a la iniciativa empresarial.

El Grupo Unicaja Banco mantiene en su cartera inversiones relevantes en los sectores de agroalimentación, infraestructuras, servicios públicos, energético, sociedades de capital-riesgo y parques tecnológicos, entre otros.

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

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

También se apuesta por el desarrollo de la industria de los servicios financieros ampliando su capacidad de oferta a los agentes económicos a través de las filiales y participaciones de la Corporación Alteria, parte integrante del Grupo. En el ejercicio de su política de apoyo al tejido empresarial, el Grupo participa en sociedades orientadas a la creación y consolidación de empresas y proyectos innovadores, en parques tecnológicos, y en el desarrollo de proyectos inmobiliarios, fundamentalmente a través del grupo Acinipo.

Las actuaciones anteriormente descritas se complementan con la participación en proyectos que contribuyen al desarrollo sostenible, como son los relacionados con la generación de energías renovables. También contribuye al desarrollo del sistema financiero de una nación en vías de desarrollo como El Salvador a través de la participación en un proyecto de microcréditos vinculado al emprendimiento, que ha contribuido al desarrollo económico del país en los últimos años.



## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

### Vivienda y exclusión social

El Grupo Unicaja Banco ha desarrollado igualmente líneas de financiación y apoyo a las familias, entre ellas las relativas a la vivienda de carácter social. El Grupo viene desarrollando un conjunto de medidas -renegociación de las condiciones financieras, reestructuración y refinanciación de deudas, dación en pago y alquiler social- orientadas a facilitar que los clientes en situación de dificultad económica coyuntural puedan satisfacer el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los préstamos hipotecarios destinados a la adquisición de su vivienda habitual, de las que se han beneficiado cerca de 2.700 familias.

El Grupo está adherido al Código de Buenas Prácticas, establecido en el Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, con las modificaciones posteriores introducidas por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, por el Real Decreto-Ley 1/2015, de 27 de febrero y por el Real Decreto-Ley 5/2017, de 17 de marzo.

Adicionalmente, el Grupo ha continuado con su adhesión al Convenio del Fondo Social de Viviendas (FSV), destinadas al alquiler para familias en situación de especial vulnerabilidad. Esta iniciativa se suma a los esfuerzos que especialmente desde el comienzo de la crisis se vienen desplegando a favor de los colectivos más desfavorecidos y afectados por ella, como refinanciaciones, períodos de carencia, daciones en pago con carácter voluntario o la adquisición de vivienda para su posterior alquiler social al deudor. A cierre de 2018, el 81,86% de las viviendas del FSV del Grupo han sido admitidas para su alquiler.

Unicaja Banco, tras el proceso de integración de EspañaDuro, ha incrementado su aportación hasta 375 viviendas al FSV; dichas viviendas pueden ser ocupadas en régimen de alquiler, por importe de entre 150 y 400 euros mensuales, en función de los ingresos de los arrendatarios, por familias que hayan perdido su vivienda debido al impago de su préstamo hipotecario y se encuentren en situación de especial vulnerabilidad.

### Fomento de la educación financiera

El fomento de la educación financiera sigue siendo de un interés capital para la población y las instituciones, públicas y privadas, españolas, tal y como se ha puesto de manifiesto en fecha reciente, por ejemplo, en la “Encuesta de Competencias Financieras”, que ha sido publicada por el Banco de España y la CNMV en 2018.



El Grupo, principalmente a través de Unicaja Banco, con la colaboración de la Fundación Unicaja y otras entidades, lleva más de una década desarrollando programas de educación financiera, con el objetivo de incrementar los conocimientos financieros de la población y su competencia, y fomentar la cultura financiera, a través de cursos y jornadas, publicaciones y varios portales de Internet [Edufinet ([www.edufinet.com](http://www.edufinet.com)), con contenidos de carácter económico-financiero destinado a la ciudadanía en general; Edufiemp ([www.edufinet.com/edufiemp](http://www.edufinet.com/edufiemp)), con contenidos específicos para empresarios y emprendedores; y Edufinext ([www.edufinet.com/edufinext](http://www.edufinet.com/edufinext)) con contenidos destinados a un público joven].





El Proyecto Edufinet ha suscrito convenios de colaboración con diversas Universidades, entre las que se incluyen la Universidad Internacional de Andalucía, la Universidad de Málaga, la Universidad de Jaén, la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, la Universidad de Almería, la Universidad de Córdoba, la Universidad Nacional de Educación a Distancia, la Universidad de Salamanca, la Universidad de León, la Universidad de Huelva, la Universidad del Algarve (Portugal), la Universidad de Granada, la Universidad de Burgos y la Universidad de Cádiz.

Desde el inicio de su actividad, el Proyecto Edufinet ha alcanzado en sus portales visitas que han superado los 7,8 millones de personas, con accesos procedentes de unos 180 países y más de 14,5 millones de páginas vistas. Por otro lado, en lo que a cursos y jornadas respecta, desde sus comienzos han participado en ellas más de 127.600 personas. Por último, en el apartado de publicaciones, el Proyecto Edufinet ha publicado 13 obras con una tirada de más de 39.000 ejemplares.

Como novedades del ejercicio 2018, cabe destacar la realización en Málaga del Congreso Internacional de Educación Financiera “Realidades y retos”, al que asistieron más de 250 personas y más de 50 ponentes y moderadores. El objetivo de este Congreso fue el de poner de manifiesto la importancia de la educación financiera y servir como punto de encuentro de los principales agentes involucrados en esta materia, tales como profesionales, académicos y representantes de instituciones, de tal manera que se pudiera fomentar el intercambio de ideas con el objetivo de identificar retos e incrementar la eficacia de los programas de educación financiera.

También, se pusieron en marcha las X Jornadas de Educación Financiera para Jóvenes y la X Olimpiada Financiera, operativas hasta marzo y mayo de 2019, respectivamente. Estas Jornadas buscan acercar el mundo financiero a alumnos de secundaria, mediante la impartición de una charla en la que se abordan los principales conceptos económico-financieros. La Olimpiada, por su parte, está diseñada para que los alumnos participantes en las Jornadas pongan en práctica los conocimientos adquiridos durante las mismas. Para esta décima edición se ha diseñado un juego de simulación *on line* en el que, siguiendo un caso práctico, los alumnos deben tomar decisiones de inversión.

En octubre de 2018 el Proyecto Edufinet participó en Budapest (Hungría) en un foro internacional de escuelas de Europa, organizado por el Centro Europeo para la Innovación y el Emprendimiento (ECIE, por sus siglas en inglés), que contó con más de un centenar de alumnos de 18 años, procedentes de varios países europeos, tales como España, Austria, Hungría, Italia, República Checa y Rumanía, además de empresarios y representantes de la Universidad de Budapest. La participación del Proyecto Edufinet en este foro se dividió en dos partes, abordando cuestiones como la renta variable y el emprendimiento, y el sistema financiero y la Unión Bancaria de la Unión Europea. El objetivo de la iniciativa es mejorar la cooperación entre las instituciones y los centros participantes, compartir metodologías, experiencias e ideas e impulsar proyectos de emprendimiento de carácter social.

Por otro lado, también se iniciaron sendas Jornadas de Educación Financiera específicas para alumnos de Ciclos Formativos de Grado Superior y para adultos, mediante las cuales, voluntarios de Unicaja Banco, entre otras instituciones, vinculados con el Proyecto Edufinet se dirigieron a centros educativos para transmitir conocimientos financieros relacionados con estos colectivos. De esta manera, en el caso de las Jornadas de Educación Financiera específicas para alumnos de Ciclos Formativos de Grado Superior, se hizo un repaso por los distintos productos financiero de ahorro, de crédito y los seguros, y, en el caso de las Jornadas de Educación Financiera para adultos, se abordaron diversos temas como, por ejemplo, el presupuesto familiar o los principales indicadores económicos, y se hizo hincapié en los productos financieros más relacionados con este colectivo, como son los planes de pensiones o los préstamos. Esta última actuación fue merecedora del segundo premio en la categoría de adultos y mayores de los Premios de Educación Financiera concedidos por Actualidad Económica en 2018. Esta revista económica ya reconoció en 2014, 2015 y 2017 el trabajo realizado por el Proyecto Edufinet, concediéndole, el primer año, el Premio Especial del Jurado y el Primer Premio en la categoría de Emprendedores, al siguiente, el Primer Premio de Educación Financiera en la categoría de Adultos, por su amplia oferta formativa, y, en 2017, el



segundo premio en la categoría de Jóvenes y el Premio Especial del Jurado por su labor para acercar el mundo de la banca y las finanzas a la ciudadanía.

Asimismo, en 2018 se publicó la sexta edición de la Guía Financiera, editada por Thomson Reuters Aranzadi, con una tirada de 5.500 ejemplares, cuyo contenido fue objeto de actualización exhaustiva. En esta sexta edición también se han incluido una serie de novedades, tales como preguntas cortas del tipo '¿Sabías que...?', la revisión del listado de acrónimos, esquemas y gráficos o el tratamiento, por primera vez, de aspectos relacionados con las empresas financieras tecnológicas ("Fintech") o las monedas virtuales, entre otros aspectos.

Por último, de este ejercicio 2018 cabe señalar la puesta en funcionamiento de la nueva apariencia del portal web de Edufinet ([www.edufinet.com](http://www.edufinet.com)), con el fin de actualizar el diseño del mismo y hacerlo compatible con el acceso desde dispositivos móviles.

El número de beneficiarios de actividades presenciales del Proyecto Edufinet durante el año 2018 se ha situado en más de 27.000 personas, de las que más de 16.000 pertenecen al colectivo de jóvenes y 10.800 aproximadamente a colectivos como los universitarios, los adultos o los empresarios y emprendedores. En total, se han impartido aproximadamente 600 horas de formación en casi 380 sesiones formativas impartidas en diversas Universidades, instituciones empresariales y centros educativos de Andalucía, Castilla La-Mancha, Castilla y León, Extremadura, Ceuta y Melilla, además de la mencionada desarrollada en Budapest.

Asimismo, el Grupo participa, a través de la CECA, en la Red Española de Educación Financiera, plataforma web que pretende albergar todos los proyectos que en materia de educación financiera se estén realizando en España, permitiendo el intercambio de información entre los usuarios participantes y facilitando documentación sobre la materia.

### Proveedores

El Consejo de Administración de Unicaja Banco ha aprobado una "Política para la Gestión de la Delegación de la Prestación de Servicios o del Ejercicio de Funciones", que establece los criterios que se seguirán por la Entidad en relación con los servicios o funciones que delegue en terceros, incluidas las empresas del Grupo Unicaja Banco, tanto en el momento de previo análisis y aprobación de la delegación como en su posterior formalización, desarrollo y seguimiento.

La contratación de proveedores, conforme a los procedimientos y manuales de los que dispone la Entidad, es llevada a cabo con total transparencia, fomentando la competencia y la igualdad de oportunidades. El Grupo mantiene relaciones con proveedores respetuosos con la legislación laboral vigente y con los derechos humanos, además de con los principios sociales y ambientales promovidos por las Naciones Unidas.

Uno de los elementos clave del compromiso del Grupo Unicaja Banco con sus proveedores es la atención a los plazos de pago y a las condiciones acordadas contractualmente, que son negociadas de forma individualizada. Por otra parte, se cuenta, en particular, con proveedores locales del ámbito de actuación del Grupo, siempre que ello resulte posible.

### Apoyo a proveedores locales

En 2018, el importe total de los bienes y servicios adquiridos por el Grupo Unicaja Banco ascendió a 166,5 millones de euros. El 51,1% del total corresponde a proveedores cuyo volumen de facturación ha sido inferior a 1,5 millones de euros.



En cuanto al impacto a nivel local, el porcentaje del volumen de compras en el Grupo que representan proveedores españoles se sitúa en el año 2018 en un 98,8%. Prácticamente la totalidad de los proveedores dispone de una sede operativa en España.

### Periodo medio de pago a proveedores

El pago medio a proveedores del Grupo Unicaja Banco durante el ejercicio 2018 es de 18,57 días, por debajo del máximo legal de 60 días establecido en la Ley 15/2010, de 5 de julio, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. El cálculo del pago medio se ha realizado conforme a lo establecido en dicha ley.

### Impuestos y cotizaciones sociales

La metodología de la “Contribución Tributaria Total” o “*Total Tax Contribution*” mide el impacto total que representa el pago de impuestos por parte de una compañía, un grupo de entidades o un sector de actividad. Esta valoración se realiza desde el punto de vista de la contribución total de los impuestos satisfechos a la Hacienda Pública de un modo directo o indirecto, y siempre como consecuencia de la actividad económica realizada por las entidades. Para su cuantificación se ha aplicado un criterio de caja, por lo que los impuestos se imputan a cada año natural.

Durante el año 2018, la contribución fiscal del Grupo Unicaja Banco ascendió a 177,7 millones de euros. En dicho importe se incluyen los pagos realizados en concepto de Impuesto sobre Sociedades (así como las devoluciones correspondientes a la liquidación del ejercicio 2017), el Impuesto sobre los Depósitos de las Entidades de Crédito, el IVA soportado no deducible, las cotizaciones a la Seguridad Social, la prestación patrimonial por conversión de activos por impuesto diferido en crédito exigible frente a la Administración tributaria y otros impuestos de carácter local o regional, entre ellos, el Impuesto sobre Actividades Económicas y el Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Durante el año 2018, el impuesto sobre beneficios en España ascendió a 53,3 millones de euros, lo que representa un tipo efectivo del 25,9 % sobre el beneficio antes de impuestos.

En el 2018, el Banco no ha recibido ayudas públicas dirigidas al sector financiero que tengan por objeto promover el desarrollo de la actividad bancaria y que sean significativas.

### Colaboraciones con Fundaciones y Entidades sin ánimo de lucro. Patrocinios

El Grupo promueve la actividad de las fundaciones y las entidades sin ánimo de lucro que desarrollan su acción en sus diversos territorios de implantación, no solo mediante la entrega de aportaciones dinerarias (“patrocinios financieros”) sino también, por ejemplo, a través de la cesión de sus instalaciones para la celebración de eventos y la prestación de otros tipos de apoyo material (“patrocinios en especie”).

Cada petición de colaboración que se recibe, en cualquiera de las modalidades indicadas, es objeto de análisis individualizado y se formaliza, en su caso, documentalmente. Como parte de dicho análisis se comprueba que no existen conflictos de intereses por parte del Grupo con las potenciales entidades beneficiarias.

Desde el Grupo se realiza un seguimiento de la actividad patrocinada y, cuando procede, de la efectiva aplicación de los fondos entregados a la concreta actividad comprometida. En estas actividades es habitual que quede constancia expresa y visible de la colaboración prestada por el Grupo a la Entidad de que se trate.



No es requisito imprescindible que el potencial beneficiario del patrocinio sea cliente del Grupo y, en todo caso, este tipo de posibles colaboraciones quedan desvinculadas de las relaciones de negocio, actuales o potenciales, con las entidades solicitantes.

La Dirección responsable de la evaluación de las solicitudes no tiene dependencia ni orgánica ni funcional de las Direcciones vinculadas con el negocio del Grupo, lo que asegura la independencia de criterio de aquella a estos efectos.

A lo largo de 2018, dando continuidad, en algunos casos, a colaboraciones iniciadas en ejercicios precedentes, se han realizado aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, de las que merecen ser destacadas, por su mayor impacto en los diversos grupos de interés y en los territorios de implantación, las destinadas a las siguientes instituciones: Asociación Española Contra el Cáncer, Confederación de Empresarios de Andalucía, Asociación Empresa Familiar de Castilla y León-Fórum Familiar de Castilla y León, y CIFAL Málaga.

El importe total de las aportaciones del Grupo a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro ha ascendido en 2018 a 790.360 euros.

#### *Asociación Española Contra el Cáncer*

Unicaja Banco y la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) en Málaga, dando continuidad a la relación comenzada hace años, han firmado en 2018 un convenio para trabajar en la lucha contra esta enfermedad y el tabaquismo. En concreto, la Entidad se compromete a colaborar en acciones de información y de prevención y a apoyar el desarrollo entre su plantilla de campañas de deshabituación del tabaco. Aparte de la colaboración en las campañas de prevención de la AECC, Unicaja Banco se ha adherido al programa “Solidaridad en la empresa”, que conlleva diversas actividades de información de hábitos saludables a los trabajadores de la Entidad.

El respaldo de Unicaja Banco a la AECC responde al interés de la Entidad por apoyar acciones asistenciales en su ámbito de actuación, con especial atención a aquellas desarrolladas en el área de la salud y la investigación, y por mejorar la eficacia de su política de prevención de riesgos laborales en este ámbito.

#### *Confederación de Empresarios de Andalucía*

Unicaja Banco y la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) han renovado en 2018, un año más, su acuerdo de colaboración por el que la Entidad financiera habilita de nuevo una línea de financiación de 1.000 millones de euros en respaldo al sector empresarial andaluz y en fomento del emprendimiento. La Entidad tiene como uno de los ejes prioritarios de negocio, de hecho, la financiación de empresas, determinante para la dinamización de la economía y la creación de empleo.

En el marco de este Convenio, Unicaja Banco pone a disposición de los más de 150.000 profesionales autónomos y empresas radicados en Andalucía y agrupados en la CEA una oferta de productos y servicios financieros específicos en condiciones ventajosas para acometer inversiones, abordar nuevos mercados y facilitar su actividad diaria. El convenio incluye también una línea de microcréditos destinada a fomentar el autoempleo a través de la concesión de pequeños créditos a empresarios, emprendedores o profesionales.

#### *Asociación Empresa Familiar de Castilla y León-Fórum Familiar de Castilla y León*

Unicaja Banco ha firmado en 2018 sendos convenios de colaboración con la asociación Empresa Familiar de Castilla y León, y con el Fórum Familiar de Castilla y León. A través de estos acuerdos, la Entidad patrocina el XVII Premio Familia Empresaria de Castilla y León que concede la asociación de empresarios familiares, así como las actividades de formación para los jóvenes de las familias empresarias organizadas por su Fórum Familiar.



Este Convenio se enmarca en el interés de Unicaja Banco por favorecer al tejido empresarial y emprendedor, facilitar el impulso económico y respaldar el empleo en su ámbito de actuación en general, y, en concreto, en Castilla y León.

Ambos convenios dan continuidad a la vinculación histórica de la Entidad con esta asociación, que engloba a más de 150 empresas familiares de las nueve provincias de la región líderes en sus respectivos sectores, con una facturación conjunta equivalente al 21% del PIB de la comunidad y que dan empleo al 9% de la población ocupada del sector privado de la región. A su vez, la colaboración de Unicaja Banco con el Fórum Familiar de Castilla y León servirá para contribuir a sus actividades de formación dirigidas a los jóvenes pertenecientes a las compañías que forman parte del mismo.

#### *CIFAL Málaga*

El Grupo ha reafirmado su compromiso con el Centro Internacional de Formación de Autoridades y Líderes (CIFAL) Málaga, impulsado por la ONU, a través de su agencia UNITAR (“*United Nations Institute for Training and Research*”), mediante la firma de un acuerdo por el que la Entidad financiera ofrece apoyo económico a este Centro (el segundo en España de estas características), en desarrollo del convenio marco suscrito en julio de 2018.

El apoyo de Unicaja Banco contribuye a que CIFAL Málaga sea el primer centro de su red global en abordar la inclusión financiera dentro de su objetivo general de inclusión social y a que se convierta en un espacio de capacitación y de referencia para todo el Mediterráneo.

A raíz de este vínculo, Unicaja Banco, que forma parte de la estructura de gestión de CIFAL Málaga a través de su Comité Ejecutivo, participará en la organización y desarrollo de distintas actividades formativas relacionadas, entre otras materias, con los principios de inclusión financiera, fortaleciendo así su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

El respaldo de Unicaja Banco a este proyecto se enmarca en su ejercicio permanente de Responsabilidad Social Corporativa, y en su interés por reforzar los principios de buen gobierno y desarrollo sostenible en sus ámbitos de actuación.

## COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

### Programas de gestión medioambiental

**E**l Grupo Unicaja Banco, consciente de la importancia de preservar el Medioambiente, persigue la potenciación de aquellas iniciativas y actuaciones que estén encaminadas a su conservación y protección. Este compromiso se recoge en la Política Ambiental de la matriz, publicada en la página web corporativa.

Promueve, igualmente, la gestión eficiente de los recursos para minimizar el impacto ambiental. En línea con los principios establecidos en la Política Ambiental, el Grupo trabaja por disminuir la huella ambiental generada en el proceso de su actividad, reduciendo las emisiones producidas y gestionando de manera óptima la generación de residuos. Por último, se fomenta una actitud responsable entre los empleados y la sociedad en general, con la publicación de recomendaciones y buenas prácticas en materia de reciclaje y con la incorporación de cláusulas relacionadas con el compromiso ambiental en la contratación con proveedores.

La intención del Grupo es promover la financiación de proyectos que contribuyan a mejorar la eficiencia energética y a alcanzar una mayor sostenibilidad ambiental a largo plazo, además de integrar los riesgos ambientales y sociales en el análisis de riesgo de la financiación de proyectos de inversión.



## Política Ambiental

La “Política Ambiental” del Grupo se sustenta en los siguientes principios:

1. Promover la mejora continua en materia de Medioambiente, adoptando prácticas sostenibles y contribuyendo a la mejora de la responsabilidad social.
2. Desarrollar todas las actividades dentro de un marco global de protección del medioambiente, fomentando el principio de prevención y control de la contaminación, así como un uso eficiente de los recursos naturales y energéticos.
3. Actuación rápida y responsable en la corrección de incidentes que puedan suponer un riesgo para la salud, la seguridad o el medioambiente, informando con rapidez a las autoridades y a las partes afectadas.
4. Garantizar el cumplimiento de la legislación, reglamentación y disposiciones vigentes en materia de medioambiente que nos sean de aplicación, así como de otros requisitos que voluntariamente se suscriban.
5. Promover la implicación y sensibilización ambiental de todo el personal del Grupo, integrando la variable ambiental de la actividad diaria y en las relaciones con los grupos de interés, potenciando la reutilización y el reciclaje de materiales.
6. Impartir formación a los empleados en materia de medioambiente, atendiendo a su nivel de responsabilidad, proporcionándoles los conocimientos necesarios para la implantación y seguimiento de buenas prácticas medioambientales.
7. Colaborar con los clientes, los proveedores, otras instituciones financieras, las administraciones públicas y con la sociedad en general en todo lo que respecta a reducción de riesgos ambientales y la promoción del desarrollo sostenible.
8. Incorporar los criterios ambientales en la toma de decisiones sobre adjudicaciones de contratos de prestación de servicios.
9. Establecer programas donde se marquen objetivos y metas anuales, suscritos voluntariamente, conducentes a la mejora continua del desempeño ambiental, llevando a cabo auditorias y auto-evaluaciones rigurosas del cumplimiento de nuestra Política Ambiental y emitiendo informes de seguimiento.
10. Poner a disposición de todas las partes interesadas la “Política Ambiental”.

En relación a la Política Ambiental, se prevé la aprobación de una política más amplia sobre cambio climático y la gestión de aspectos relacionados con el medioambiente, con especial atención a las emisiones de carbono, para la identificación, la prevención y el adecuado tratamiento de este tipo de riesgos, tomando en consideración el entorno regulatorio, los riesgos asumidos por el Grupo actualmente, la naturaleza de la actividad desarrollada, su tamaño y su grado de complejidad.

Los principios definidos en la Política Ambiental han sido difundidos, además de entre el personal, entre clientes y proveedores, a los que, en este último caso, se les solicita la adhesión a una serie de pautas de actuación respetuosas con el medioambiente. Desde el año 2009 Unicaja Banco tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental según el estándar internacional ISO 14001. Este sistema de gestión cuenta con su correspondiente despliegue de procedimientos tanto genéricos (por ejemplo, Manual de Gestión o Criterios Generales de Evaluación de Proveedores) como específicos (Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales, de Requisitos Legales, etc.). Durante 2018 se hizo la transición a la versión de la



norma 14001:2015 y la certificó la Entidad de certificación DNV GL. Se pone de manifiesto con ello la sensibilidad y respeto de la Entidad hacia el medioambiente, así como el compromiso a largo plazo adquirido, de cara a la reducción de su impacto ambiental y la contribución al desarrollo sostenible.

El Sistema de Gestión Ambiental es de aplicación a todas las actividades, productos y servicios de Unicaja Banco que interactúen o puedan interactuar con el medioambiente en los ocho centros comprendidos en el ámbito de aplicación (incluyendo las operaciones de mantenimiento y soporte de instalaciones): la sede central de Avda. de Andalucía, el edificio Eurocom, la oficina central y las plantas baja y primera de Acera de la Marina, todos ellos en Málaga capital; fuera del área metropolitana de Málaga, el Centro de Procesos de Datos -CPD- en Ronda, el Centro Logístico de Humilladero, la sede operativa de Cádiz, Antequera y Jaén. El porcentaje de empleados de Unicaja Banco cubierto por el sistema de gestión ambiental ISO 14001 es de un 12,7%<sup>1</sup>.

Dentro del Plan de Gestión Ambiental 2017-2020, está previsto ampliar el alcance del certificado de gestión ambiental hasta alcanzar los 9 edificios certificados.

Aunque el análisis de materialidad llevado a cabo más recientemente ha puesto de manifiesto la relevancia que los grupos de interés atribuyen al cambio climático, merced a la actividad financiera desarrollada por el Grupo, no se consideran tan significativos algunos riesgos relacionados con cuestiones medioambientales tales como el impacto en la salud y la seguridad; la contaminación acústica o lumínica; la economía circular, la prevención y la gestión de residuos (reciclaje, reutilización, recuperación o eliminación de desechos, medidas para combatir el desperdicio de alimentos); el suministro de agua; el consumo de materias primas; y la protección de la biodiversidad.

### Efecto de las actividades de la empresa en el medioambiente

Los efectos evaluados que afectan al medioambiente en la actualidad sobre la actividad que se desempeña en los centros de trabajo de Unicaja Banco son los siguientes:

Actividades:

- a) Consumos: agua, electricidad, gasoil (grupos electrógenos).
- b) Residuos: equipos eléctricos y electrónicos fuera de uso; fluorescentes y bombillas; baterías (UPS); envases vacíos contaminados; pilas; material absorbente contaminado (trapos, absorbentes, etc.); gases CFC, HCFC o HFC, procedentes del circuito interno de las propias máquinas de climatización.
- c) Instalaciones: instalaciones eléctricas de baja y alta tensión; depósitos de combustible; aljibes; equipos con gases HCFC, HFC.
- d) Vertidos: saneamiento de aguas residuales procedentes de aseos.
- e) Ruidos: posibles ruidos procedentes de máquinas de climatización o los ocasionales generados por los grupos electrógenos.

Los impactos ambientales procedentes de las actividades descritas anteriormente son las que pueden tener efecto en el medioambiente como consecuencia de ejercer nuestra actividad.

---

<sup>1</sup> Este porcentaje ha disminuido respecto al dato aportado en 2017 al integrarse en el cómputo todos los empleados que provienen de España/Duero.



### Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Durante 2018 se realizaron las siguientes intervenciones relacionadas con los riesgos ambientales:

- Il actuaciones sustitución de equipos de aire acondicionado con R22, por sistemas de climatización más eficientes.
- Gastos en recogida de residuos (tóner, contenedores higiénicos).
- Certificaciones de Gestión Ambiental.
- Implementación de instalaciones más eficientes (Iluminación Led).
- Implantación de sistemas domóticos para el control de horario de encendido y apagado de equipos de climatización e iluminación.
- Limitadores de consumos de agua.

Importe Total: más de 400.000 euros.

### Evaluación de proveedores con criterios medioambientales

Entre los procedimientos definidos por la Oficina Técnica de la Dirección de Inmuebles se establecen unos criterios de calificación que se aplican con carácter general para evaluar de manera objetiva las características y cualidades de los proveedores con el fin de obtener las mayores garantías del servicio a prestar o actividad que se desarrolle. Se tiene en cuenta, entre otros aspectos, el desempeño ambiental, computando las certificaciones ISO en materia de calidad y de medioambiente de los proveedores que dispongan de las mismas.

En el año 2018, Oficina Técnica ha evaluado a un total de 168 empresas en la plataforma Coordinaware, de servicio de coordinación empresarial. Estas empresas son reevaluadas anualmente siguiendo los procedimientos establecidos, y a todas se les han aplicado los criterios de homologación.

### Indicadores

#### Economía circular. Prevención y gestión de residuos

La gestión de los residuos generados se realiza según la Normativa Estatal sobre Residuos, por la que se publican las operaciones de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos.

En el caso de residuos peligrosos, una vez generados se gestionan de acuerdo con la legislación vigente, bien a través de gestores autorizados, bien a través de los propios proveedores y contratistas que se hacen cargo de ellos.

Cada vez que se realiza una retirada de un residuo peligroso gestionado por el Grupo Unicaja Banco a través de empresas gestoras contratadas, se anota en el Libro de Registro de Residuos Peligrosos, como evidencia de la correcta gestión del residuo. Si la cantidad supera el valor de referencia establecido, se establece un plan de control asociado, según se indica en el sistema de gestión medioambiental de la Entidad.

Listado de residuos clasificados como “Peligrosos” y “No peligrosos”:





- Peligrosos: equipos informáticos y eléctricos y electrónicos fuera de uso, fluorescentes y bombillas, pilas y baterías, tóneres, cartuchos de tinta, envases vacíos contaminados, material absorbente contaminado (trapos, absorbentes, etc.) y gases CFC, HCFC o HFC.
- No peligrosos: restos orgánicos, envases y residuos de envases, residuos higiénicos, restos de poda y jardinería, mobiliario obsoleto, residuos de escombros y obras, restos de cableado, resto de rótulos y banderolas, plástico de embalar, palés de madera.

El papel es la única materia de cuyo consumo, 428.410 kilogramos en 2018, pudiera derivarse un impacto apreciable. Para reducirlo, se utiliza papel ecológico libre de cloro, con certificados FSC y PEFC, que garantizan su procedencia de explotaciones forestales sostenibles, de acuerdo a estándares internacionales, y se contiene su consumo mediante una intensa aplicación de las tecnologías de la información. En este ámbito es destacable la accesibilidad a servicios, información y operaciones a través de la web, la transmisión de información interna y externa mediante el correo electrónico, y las facilidades de envío de mensajes a teléfonos móviles. Asimismo, se ha suspendido la emisión de las nóminas de empleados y certificados fiscales en papel, sustituidos por el servicio de consulta de nóminas *on-line* a través del portal del empleado.

Por otro lado, se han establecido contenedores debidamente identificados para la recogida de papel, plástico, materia orgánica y tóneres. En el ámbito de residuos procedentes de sistemas informáticos (discos duros, tarjetas de almacenamiento, teclados, impresoras, fotocopiadoras, cajeros automáticos, etc.), el volumen total generado por el Grupo es el siguiente:

<u>GRUPO UNICAJA BANCO</u>	Residuos Informáticos (kg)
2018	260.090
2017	541.013

Este año la mayoría del material reciclado ha sido microinformático (impresoras, lectores, etc.); la diferencia del dato entre los dos ejercicios comparados radica en el hecho de que el reciclaje del grueso de cajeros está previsto que se realice en el próximo ejercicio, así como en la actuación sobre el cambio de impresoras multifuncionales, que se realizó en gran medida en 2017.

#### Uso sostenible de los recursos

Como se ha comentado anteriormente, durante el año 2018 se ha continuado con la realización de diversas actuaciones orientadas a garantizar un consumo eficiente de energía (principalmente energía eléctrica) y a sensibilizar a la plantilla sobre su importancia. En la siguiente tabla se indica la evolución del consumo eléctrico en los dos últimos ejercicios:

<u>GRUPO UNICAJA BANCO</u>	Consumo eléctrico (MWh)
2018	42.886
2017	42.786

El consumo de agua se ha obtenido a través del control presupuestario resultado de las facturas emitidas por la empresa suministradora. Las fuentes de servicio de agua a los distintos centros se realizan



a través de los diversos distribuidores y/o organizaciones oficiales de suministro de agua. A continuación, se muestran los datos medidos de consumo de agua, comparándolos con los del año anterior:

<u>GRUPO UNICAJA BANCO</u>	Consumo de agua (m <sup>3</sup> )
2018	48.838*
2017	74.825

\*No comparable debido a cambio metodológico.

### Contaminación

Aunque es voluntad del Grupo seguir avanzando en la realización de un inventario corporativo de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI), durante el año 2018 se continuó con el cálculo del inventario teniendo en cuenta sólo el alcance 2 (el derivado del consumo eléctrico), que es el más significativo atendiendo a nuestra actividad financiera. El método de cálculo de emisiones realizado se basa en los requisitos de la norma ISO 14064-1, obteniendo los siguientes datos para 2018:

<u>GRUPO UNICAJA BANCO</u>	2018
Inventario Emisiones GEI Alcance 2 (t CO <sub>2</sub> eq)	11.584
Intensidad emisiones GEI (t CO <sub>2</sub> eq / empleado)	1,73

Dada la actividad de la Entidad, las medidas tomadas para reducir las emisiones de carbono a la atmósfera se han dirigido fundamentalmente a la reducción del consumo eléctrico y para ello se homologaron equipos de iluminación con tecnología Led y sistemas de climatización con sistemas VRV, más eficientes.

El Grupo Unicaja Banco está en proceso de incorporar los datos de las emisiones de efecto invernadero en un registro de prestigio perteneciente al Ministerio para la Transición Ecológica, que ofrece un reconocimiento a través de un sello.

## OTRAS PRÁCTICAS DE ACTUACIÓN

### Responsabilidad fiscal

**E**n 2017 se aprobó la Estrategia Fiscal de Unicaja Banco por parte del Consejo de Administración, incorporándose al “Sistema de Gobierno Corporativo”, en aplicación del artículo 529 ter. 1.i de la Ley de Sociedades de Capital.

Integran la Estrategia Fiscal los siguientes principios que rigen su actuación como obligado tributario:

1. La responsabilidad fiscal forma parte de la responsabilidad social corporativa de la Entidad.



2. El Banco respeta en sus actuaciones la normativa tributaria, sin recurrir a prácticas de estrategia fiscal agresiva.
3. Prudencia, entendida básicamente como el principio de precaución en la asunción del riesgo.
4. Integridad, como manifestación de la ética en las actuaciones de la Entidad y en sus relaciones con los clientes, inversores y accionistas, así como con cualquier otra parte con la que se mantengan relaciones económicas.
5. Optimización de la carga tributaria del Banco.
6. Exactitud y veracidad de la información tributaria.
7. Cooperación con la Administración en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
8. Eficiencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Unicaja Banco se encuentra adherida, desde diciembre de 2017, al Código de Buenas Prácticas Tributarias, aprobado por el Foro de Grandes Empresas según la redacción propuesta por la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). Con dicha adhesión se adoptan todas aquellas buenas prácticas que permitan una adecuada prevención y reducción de los riesgos fiscales y reputacionales, de manera que se genere una mayor seguridad jurídica y económica para la Entidad y para la sociedad.

### Derechos Humanos

El Grupo Unicaja Banco manifiesta su compromiso con los derechos humanos a través de su “Política de Responsabilidad Social Corporativa”. Entre sus principios se encuentran el de respetar los derechos humanos y los derechos laborales en todos los territorios en los que está presente, con el desarrollo de un marco favorable de relaciones basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a la diversidad y la libertad de representación sindical, y, en general, la comunicación con el equipo humano. Específicamente, dentro de su ámbito de control, en relación con sus empleados, clientes, inversores, proveedores y la sociedad en su conjunto, el Grupo se compromete a respetar y promover los derechos humanos.

Según el art. 36.1.(c) del Reglamento del Consejo de Administración de Unicaja Banco, aquel llevará a cabo una política de responsabilidad social corporativa que incluya los principios o compromisos asumidos por la Sociedad en su relación con los distintos grupos de interés e identifique, al menos, las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con, entre otras materias, el respeto de los derechos humanos.

Además, se incorporan referencias a la protección de los derechos humanos y los derechos de los trabajadores en el “Código de Conducta” del Grupo (“Principios Generales de Actuación del Grupo Unicaja Banco”).

Por otra parte, la asunción de los principios del Pacto Mundial permite afirmar, asimismo, la plena adhesión a la defensa de los derechos humanos codificados en la “Declaración Universal de los Derechos Humanos” de las Naciones Unidas, como un ideal compartido por todos los pueblos y naciones, en línea con lo establecido, con carácter general, en el artículo 10.2 de la Constitución española (“Las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España”).

En la homologación de proveedores el Grupo valora, del mismo modo, que estos demuestren un compromiso con sus empleados, la calidad y el medioambiente, entre otros aspectos, evitando la



contratación de aquellos proveedores de los que se tenga constancia de que han incurrido en algún incumplimiento legal, fiscal, laboral, ambiental, en materia de seguridad, salud o, más ampliamente, de los derechos humanos promovidos por las Naciones Unidas.

Todo ello, en fin, permite dar adecuada respuesta al doble reto de generar valor para los accionistas e inversores, de un lado, y para otros grupos de interés, como los empleados o proveedores, por ejemplo, de otro.

La diligencia debida en materia de derechos humanos, atendiendo al tamaño del Grupo, a una proyección que no supera las fronteras nacionales, al elevado grado de respeto, en términos generales, de los derechos humanos en España, y a la naturaleza de los servicios financieros ofrecidos, se alcanza a través de un diálogo continuado con los grupos de interés, especialmente con los empleados y los clientes. Por ejemplo, respecto a los empleados, la comunicación con los representantes legales de los trabajadores es permanente, lo que permite identificar sus inquietudes y expectativas; asimismo, en el marco del proceso de integración de EspañaDuro que ha tenido lugar en 2018, se han mantenido los contactos informativos establecidos en el art. 44.6 del Estatuto de los Trabajadores, como es preceptivo, relacionados con el cambio de titularidad empresarial. Respecto a los clientes, estos tienen la posibilidad de presentar sus observaciones y reclamaciones, además de en las propias sucursales, al Servicio de Atención al Cliente, lo que facilita la identificación de la actividad del Grupo y su repercusión en este colectivo, y el eventual inicio de actuaciones, de forma continuada en todo caso.

Respecto a determinadas cuestiones relativas a la promoción y la defensa de los derechos humanos, a la vista de la actividad desarrollada por el Grupo, del área geográfica de implantación y de oferta de sus servicios, y del origen y perfil de sus proveedores, se considera que no son significativos riesgos tales como los asociados con los trabajos forzados u obligatorios o el trabajo infantil. En cualquier caso, tras su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2013, el Grupo respalda plenamente tales objetivos (principios 4º y 5º del Pacto, respectivamente).

Durante 2018 no se ha producido ningún caso de discriminación o denuncia por vulneración de derechos humanos.

### Prevención de conductas ilegales

La Política de referencia del Grupo para la determinación de los estándares éticos exigibles es el vigente “Código de Conducta”, aprobado por el Consejo de Administración de Unicaja Banco en 2015. Este Código de Conducta es aplicable a los empleados, directivos y administradores del Grupo Unicaja Banco, en la medida en que cada uno de dichos colectivos tenga participación o se vea afectado por las situaciones que se contemplan en el citado Código.

Este “Código de Conducta” pretende asegurar el conocimiento, el respeto y la efectiva aplicación por los diversos grupos de interés, específicamente por los empleados, de la Misión, Visión, Valores, Principios y políticas básicas de actuación del Grupo Unicaja Banco. Se recogen en el “Código de Conducta”, asimismo, determinados principios generales y disposiciones relativas al buen gobierno y a las normas deontológicas básicas que han de presidir la actuación en los distintos mercados, siendo objeto de especial atención la prevención de conductas que puedan dar origen a una responsabilidad penal de Unicaja Banco.

Para asegurar el cumplimiento de estos principios se ha establecido un plan de supervisión anual, extendido a las actuaciones realizadas en la red comercial, unidades de negocio centralizado, unidades de apoyo al negocio, cuya configuración y seguimiento de su ejecución están encomendados a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.



Los empleados, directivos y administradores deberán evitar incurrir en situaciones en las que los intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses del Grupo o de la sociedad en la que desarrollen su actividad, sin perjuicio de la aplicación del marco jurídico y del desarrollo de políticas internas a este respecto que concreten obligaciones específicas de determinados colectivos. En el supuesto de producirse, efectivamente, un conflicto de intereses, esta circunstancia se comunicará por el empleado, directivo o administrador a través del Canal de Cumplimiento.

Conforme a las reglas de funcionamiento del Canal de Cumplimiento, igualmente aprobadas por el Consejo del Banco en julio de 2015, los empleados, directivos y administradores podrán, además de comunicar situaciones concretas en las que se aprecie un potencial conflicto de intereses o una situación de la que pudiera derivar un eventual riesgo penal, formular consultas concernientes a la interpretación o aplicación del “Código de Conducta”. A tal efecto, disponen de un espacio habilitado en la Intranet de Unicaja Banco.

Los colectivos ajenos a la organización (por ejemplo, los proveedores) podrán comunicar posibles irregularidades de las que tengan conocimiento, exclusivamente, por su relación con la Entidad y con eventual trascendencia penal para esta, por medio del formulario establecido en la página web corporativa de Unicaja Banco.

El Canal de Cumplimiento, tanto en su vertiente interna como externa, es totalmente confidencial y asegura la indemnidad y la prohibición de represalia contra quienes lo utilicen de buena fe y legítimamente. Las comunicaciones en las que se aprecie algún indicio de potencial riesgo penal son objeto de evaluación por el Comité de Prevención del Riesgo Penal, que puede acordar el inicio de una investigación de mayor profundidad.

Dentro del Programa para la Prevención del Riesgo Penal, la Sociedad dispone del Canal de Cumplimiento antes citado, bajo la supervisión del Comité de Prevención del Riesgo Penal, que permite a los empleados, directivos y administradores, a través de un canal interno (Intranet Corporativa), comunicar a dicho Comité, de forma confidencial, las irregularidades que adviertan de potencial trascendencia penal, así como formular consultas relacionadas con el Código de Conducta del Grupo o denunciar comportamientos contrarios al mismo. Asimismo, dispone de un canal externo (habilitado en la web corporativa de Unicaja Banco), para terceros ajenos a la organización y distintos de los previstos para el canal interno, a través del cual podrán comunicar posibles irregularidades susceptibles de generar un riesgo penal.

La totalidad de los empleados han sido informados, a través de las correspondientes circulares internas, de la implantación del Programa para la Prevención del Riesgo Penal y, en especial, de la habilitación del Canal de Cumplimiento, como medio para la comunicación de actuaciones que puedan ser constitutivas de ilícito penal, así como para cursar consultas y comunicar posibles infracciones relacionadas con el “Código de Conducta”.

Desde la puesta en marcha, en 2016, del Programa de Formación para la Prevención del Riesgo Penal, a través de la metodología *e-learning* y dirigida a la totalidad de la plantilla, se ha dotado de contenidos formativos específicos a la Escuela de Prevención del Riesgo Penal, accesible a la plantilla a través del Portal de Formación de Uniecampus.

Durante 2018 no se han impuesto sanciones de índole laboral en relación con los incumplimientos relacionados con la normativa general y los códigos internos de prevención de prácticas deshonestas y corrupción, por lo que no ha sido necesario adoptar medidas al respecto.



## Lucha contra la corrupción y el soborno

Unicaja Banco implantó en 2015 un Programa para la Prevención del Riesgo Penal y la Reacción ante el Incumplimiento, adaptado a las previsiones contenidas en el Código Penal sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

El Programa para la Prevención del Riesgo Penal fue aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad y se formalizó de acuerdo con los requisitos exigidos por el 31 bis del Código Penal a los modelos de organización y gestión del riesgo penal de las personas jurídicas. Como órgano encargado de la supervisión y funcionamiento del Programa, el Consejo constituyó el Comité de Prevención del Riesgo Penal. Al mismo tiempo, el Consejo aprobó en 2015 el Código de Conducta del Grupo, actualizando un texto anterior, que establece el marco general de referencia que guía el comportamiento ético de sus administradores, directivos y empleados.

En 2017 el Comité de Prevención del Riesgo Penal acordó iniciar las gestiones oportunas para completar el Programa con una herramienta de gestión del riesgo penal alineada con las mejores prácticas internacionales en materia de *compliance*.

A tal fin, en 2018 el Comité abordó la actualización del conjunto de instrumentos (normativos, operativos y formativos) que integran el Programa para la Prevención del Riesgo Penal, con el fin de mejorarlo, a la vista de la experiencia práctica adquirida desde su aprobación, así como de adaptarlo a los cambios orgánicos y funcionales de la Entidad, y, sobre todo, a las exigencias de la Norma UNE 19601 de Sistemas de gestión de *compliance* penal, con vistas a la obtención de la certificación del Programa expedida por AENOR<sup>2</sup>.

A lo largo de 2018 el Comité de Prevención del Riesgo Penal de Unicaja Banco ha ido desarrollando los instrumentos esenciales para la mejora del Programa, a fin de reforzar la cultura corporativa de cumplimiento arraigada en la Entidad. A tal fin:

- Ha aprobado una propuesta de Política de prevención del riesgo penal y la reacción ante el incumplimiento, que ratifica formalmente el compromiso del Consejo de Administración y la Alta Dirección con el desarrollo en la Entidad de una conducta profesional honesta, íntegra y transparente.
- Ha aprobado una propuesta de Manual para la prevención del riesgo penal y la reacción ante el incumplimiento, que describe el funcionamiento general del Sistema de gestión de *compliance* penal y sistematiza los procedimientos y controles implantados para minimizar el riesgo penal en la Entidad.
- Ha iniciado las tareas necesarias para la mejora de la operatividad del Canal de Cumplimiento, a fin de reforzar la protección de los comunicantes y la confidencialidad de la información.
- Ha iniciado las tareas necesarias para la actualización de su inventario de riesgos y controles, a través del desarrollo de una Matriz de riesgos y controles, documento dinámico que refleja el entorno de control de la Entidad y permite la identificación y evaluación de los riesgos penales.

Al mismo tiempo, durante el ejercicio 2018 Unicaja Banco ha iniciado el proceso para la actualización del “Código de Conducta” del Grupo y ha continuado con el programa de formación a Consejeros y empleados sobre prevención del riesgo penal.

Desde los canales de comunicación interna de la Entidad se ha venido informando a la plantilla sobre las políticas para la prevención de la corrupción y el soborno, entre otros delitos.

---

<sup>2</sup> La auditoría final de AENOR se llevó a cabo en enero de 2019.



### Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción

Durante el ejercicio 2018 el Comité de Prevención del Riesgo Penal ha evaluado determinadas comunicaciones sobre riesgos relacionados con la corrupción. Ninguno de los asuntos analizados revistió indicios de comisión de este tipo de conductas.

### Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

El Grupo Unicaja Banco aplica normas éticas y profesionales estrictas para la prevención y la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y para que sus servicios no sean utilizados con esta intención ilícita.

Unicaja Banco gestiona estos riesgos en relación con su Grupo, y ha adoptado las medidas necesarias a estos efectos, para lo que ha constituido unos órganos y unidades de control interno con responsabilidades específicas para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (en adelante, también “PBC/FT”). En consecuencia, los órganos, mecanismos, herramientas y políticas de Unicaja Banco que se referirán a continuación rigen, asimismo, respecto a otras entidades del Grupo (13 entidades, en total), en la medida en que corresponda.

La Entidad ha determinado las funciones que en esta materia corresponden al Consejo de Administración y sus Comisiones, sus Direcciones, Departamentos, Unidades y empleados en general, y ha nombrado un Representante ante el Servicio Ejecutivo de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) tanto para la matriz como para las filiales que reúnan la condición de sujeto obligado, conforme a la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y su normativa de desarrollo. El Consejo de Administración de Unicaja Banco ha aprobado las principales políticas y procedimientos de PBC/FT, y es informado regularmente, de forma directa o por medio de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, de cuestiones relacionadas con la materia.

En el ejercicio 2017 el Consejo de Administración recibió formación específica sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, en el marco del plan de formación continuada del Consejo y sus Comisiones, que incluye estos contenidos entre los que son objeto de impartición a los Consejeros.

La Entidad ha aprobado una “Política de Admisión de Clientes” que describe aquellos tipos de clientes que podrían presentar un riesgo superior al promedio, ha establecido unos procedimientos de actuación recogidos en el “Manual PBC/FT”, ha identificado un catálogo de operativas de riesgo y ha establecido unos protocolos específicos de actuación para la detección y comunicación interna de los hechos y operaciones que deben ser sometidos a un examen especial, por presentar indicios de estar relacionados con actividades de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

El órgano de control interno de Unicaja Banco (Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y Bloqueo de la Financiación del Terrorismo), y de otros sujetos obligados del Grupo, por extensión, es el responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos en materia de PBC/FT del Grupo Unicaja Banco.

El Área de Prevención de Blanqueo de Capitales es la Unidad establecida en Unicaja Banco, incardinada en la Dirección de Cumplimiento Normativo, que coordina los procedimientos y órganos de control interno a fin de prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.



Unicaja Banco ha asumido, como se ha expresado, que las sociedades participadas del Grupo Unicaja Banco que sean sujeto obligado designen por acuerdo de sus órganos competentes al Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Bloqueo de la Financiación del Terrorismo de aquel como órgano de control interno, al igual que al Representante ante el SEPBLAC, e implanten los mecanismos y procedimientos con los que cuenta Unicaja Banco, con las debidas adaptaciones cuando resulte necesario en función de la propia naturaleza de la sociedad de que se trate.

Asimismo, todas las entidades que conforman el Grupo han acordado su adhesión al Manual de PBC/FT de Unicaja Banco. Adicionalmente, algunas de estas entidades cuentan con procedimientos específicos en materia de PBC/FT que se adaptan a su objeto social y particularidades operativas, como se ha señalado.

Cada una de las sociedades participadas de Unicaja Banco en la que concurre la condición de sujeto obligado merced a la Ley 10/2010, dispone de una estructura organizativa, procedimientos y sistemas específicos para el desarrollo de sus actividades, adaptados a su tipología y volumen de negocio, así como también de un Coordinador de PBC/FT que cuenta con la colaboración del Área de Prevención de Blanqueo de Capitales de Unicaja Banco, a la cual reportan.

Unicaja Banco dispone de diversos canales (aplicativo y dirección de correo electrónico) para que su empleados, agentes y empleados de sociedades del Grupo puedan informar al Área de Prevención de Blanqueo de Capitales de cualquier operativa irregular que detecten. Además, ha adoptado las medidas adecuadas para mantener la confidencialidad sobre la identidad de aquellos que hayan realizado una comunicación a los órganos de control interno.

Unicaja Banco colabora tanto con el SEPBLAC como con el resto de autoridades judiciales y policiales, facilitando la información y las actuaciones requeridas, así como comunicando aquellas operaciones que resulten sospechosas de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

Bajo la premisa de lograr una cultura corporativa para prevenir el riesgo del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, Unicaja Banco desarrolla una serie de acciones formativas que se recogen en el “Plan Anual de Formación” que se aprueba por el órgano de control interno.

A la totalidad de los empleados de la Entidad se les han comunicado las políticas y procedimientos de PBC/FT, que tienen a su disposición para consultar en cualquier momento a través del portal temático de Prevención Blanqueo Capitales de la Intranet. Igualmente, a todos los empleados de las empresas del Grupo que son sujetos obligados y a los agentes del Grupo (1.313 en total) se les han comunicado las políticas y procedimientos de PBC/FT recogidos en el Manual de PBC/FT, adaptadas a sus específicas necesidades. En cuanto a la clasificación profesional de los empleados de Unicaja Banco que han recibido esta información, nos remitimos al apartado correspondiente de este EINF en el que se puede encontrar dicha clasificación.



Anexos

The background of the page is a dark gray color. It features several large, overlapping, curved geometric shapes in lighter shades of gray, creating a modern, abstract design. The shapes are primarily circular or semi-circular segments that overlap each other, with some appearing as thin lines or partial segments. The overall effect is a layered, architectural composition.





## GUÍAS PARA LA ELABORACIÓN DEL EINF

### Principios de elaboración del EINF

Este Estado se ha cumplimentado conforme a los principios de elaboración de informes establecidos por *Global Reporting Initiative*, relativos a la definición del contenido del informe y definición de la calidad del informe.

Principios para la elaboración de informes relativos a la definición del contenido del informe	Principios para la elaboración de informes relativos a la definición de la calidad del informe
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Inclusión de los grupos de interés</li> <li>● Contexto de sostenibilidad</li> <li>● Materialidad</li> <li>● Exhaustividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Precisión</li> <li>● Equilibrio</li> <li>● Claridad</li> <li>● Comparabilidad</li> <li>● Fiabilidad</li> <li>● Puntualidad</li> </ul>

### PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Se encuentran identificados y claramente relacionados con la actividad de Unicaja Banco. La Entidad trata de satisfacer las demandas y las necesidades de estos grupos a través de la mejora y el mantenimiento de la calidad de sus servicios y de sus actuaciones. Las expectativas y los intereses razonables de los grupos de interés son una referencia básica para muchas de las decisiones que se toman al elaborar el EINF.

### CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

El EINF presenta el desempeño de la compañía en el contexto más amplio de la sostenibilidad y refleja cómo contribuye con acciones concretas en materia ambiental, social y económica.

### MATERIALIDAD

La información que contiene cubre los aspectos que reflejan los impactos significativos del grupo a nivel social, medioambiental y económico. Aspectos que influyen de manera sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés.

### EXHAUSTIVIDAD

Este EINF aborda los aspectos materiales y su cobertura de modo que refleja sus efectos significativos tanto económicos y ambientales como sociales en el periodo analizado, correspondiente al ejercicio 2018.

### PRECISIÓN

La información sobre el enfoque de gestión y los indicadores de carácter económico, ambiental y social se presentan de manera lo suficientemente precisa y pormenorizada como para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización.

### EQUILIBRIO

Refleja tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de la organización a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.



**CLARIDAD**

El contenido se presenta de forma comprensible para los grupos de interés a los que se dirige de manera que puedan acceder a la información y comprenderla adecuadamente.

**COMPARABILIDAD**

La información se presenta de tal forma que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la organización, y que incluso se pueda analizar con respecto al de otras organizaciones.

**FIABILIDAD**

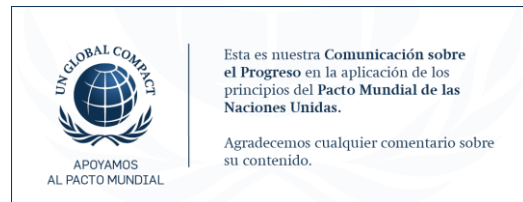
Este Estado reúne, analiza y divulga la información y los procesos que se siguen para su elaboración, de modo que se pueda someter a evaluación y se establezcan la calidad y la materialidad.

**PUNTUALIDAD**

Este EINF da continuidad, y se adelanta en fecha, a los presentados en años anteriores.

**PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

Unicaja Banco es firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2013, y desde 2017 socio de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, por lo que se compromete a informar anualmente sobre su desempeño en relación con los diez principios de conducta y acción efectiva en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Asimismo, manifiesta su apoyo a las actuaciones promovidas por la Organización de Naciones Unidas para la consecución de sus objetivos y fines, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



A continuación, se indican las páginas, donde los Principios del Pacto Mundial quedan cubiertos por el texto.

	PRINCIPIOS	PÁGINAS
Derechos humanos	<b>Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	11, 47, 71, 81-82
	<b>Principio 2:</b> Las empresas deben asegurarse que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	
Normas laborales	<b>Principio 3:</b> Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	11, 47, 65, 81
	<b>Principio 4:</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	81-82
	<b>Principio 5:</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	
	<b>Principio 6:</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y en la ocupación	11, 64, 65
Medio Ambiente	<b>Principio 7:</b> Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente	11, 25, 48, 55, 75-80
	<b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar iniciativas que	



	promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
	<b>Principio 9:</b> Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente	
<b>Lucha contra la corrupción</b>	<b>Principio 10:</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	11-13, 47, 66, 82-86

### Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, vinculada a los Estándares GRI

Código	Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de Información No Financiera)	Vinculación con indicadores GRI (Orientativo)	Páginas
0.	Información general		16-20
0.1	Modelo de negocio		33
0.1.a	Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización)	102-1 Nombre de la Compañía	16
		102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	33-39
		102-7 Tamaño de la organización	19-20
0.1.b	Presencia geográfica	102-3 Ubicación de la sede	16
		102-4 Ubicación de las operaciones	36
		102-6 Mercados servidos	35-37
0.2.c	Objetivos y estrategias de la organización	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones (visión y estrategia relativas a la gestión de los impactos económicos, sociales y ambientales)	5-6
0.2.d	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	10-13
0.2	General		
0.2.1	Mención en el informe al marco de <i>reporting</i> nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	9-10
0.2.2	Si la compañía da cumplimiento a la ley de información no financiera emitiendo un informe separado, debe indicarse de manera expresa que dicha información forma parte del informe de gestión	--	9
1.	Cuestiones Medioambientales		
1.1	Información general		
1.1.a	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	75-76



1.1.b	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76-78
1.1.c	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	10-13 76-78
1.1.	<b>Información detallada</b>		
	<b>Información general detallada</b>		
1.1.1	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental;  2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales;  3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	102-11 Principio o enfoque de precaución	75-76
		201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	76
		308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	76-78
		308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	76-78
1.1.2	Contaminación  Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	80
		305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	12-13
		305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	No material
1.1.3	Economía circular y prevención y gestión de residuos  Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	301-2 Insumos reciclados	78-79
		301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	78-79
		303-3 Agua reciclada y reutilizada	79-80
		306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	79-80
		306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	78-79
1.1.4	Uso sostenible de los recursos  El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo	303-1 Extracción de agua por fuente	79



	con las limitaciones locales	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	12-13 No material
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	78-79
		301-2 Insumos reciclados	78-79
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la organización	79
		302-3 Intensidad energética	79-80
		302-4 Reducción del consumo energético	79
		302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	12-13 No material
	<b>Cambio climático</b>		
1.1.5	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	79-80
		305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	80
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	103 Enfoque de gestión de Emisiones	79-80
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	76, 79-80
	<b>Protección de la biodiversidad</b>		
1.1.6	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	12-13 No material
		304-3 Hábitats protegidos o restaurados	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	12-13 No material
306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías			
2	<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>		
2.1	<b>Información general</b>		
2.1.a	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	59
2.1.b	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-48



	nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia		
2.1.c	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	10-13
2.2.	<b>Información detallada</b>		
	<b>Empleo</b>		
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	59-61
		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado	23-24, 60-61
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo  Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	59-60
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	61
2.2.1	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	102-38 Ratio de compensación total anual  102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	61-63
		405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	62
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad  La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	102-35 Gobernanza: Políticas de remuneración	63
		102-36 Gobernanza: Procesos para determinar la remuneración	IARC*
		201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	63, 65 IARC*
	Implantación de políticas de desconexión laboral	103 Enfoque de gestión de empleo	61
	Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado	63
	<b>Organización del trabajo</b>		
2.2.2	Organización del tiempo de trabajo	103 Enfoque de gestión de empleo	59, 64
	Número de horas de absentismo	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	64





	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	401-3 Permiso parental	67
2.2.3	<b>Salud y seguridad</b>		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	64
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	64
2.2.4	<b>Relaciones sociales</b>		
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	65
		403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	65
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	65
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	65
2.2.5	<b>Formación</b>		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	65-67
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	66
2.2.6	<b>Accesibilidad universal</b>		
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103 Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación	67
2.2.7	<b>Igualdad</b>		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	401-3 Permiso parental	67-68
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103 Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación	67-68
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	67-68
3	<b>Respeto a los Derechos Humanos</b>		
3.1	<b>Información general</b>		
3.1.a	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	25, 47, 72, 81



3.1.b	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81-82
3.1.c	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	11, 81-82
3.2	<b>Información detallada</b>		
3.2.1	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	81-82
3.2.2	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	81-82
3.2.3	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	81-82
4	<b>Lucha contra la Corrupción y el Soborno</b>		
4.1	<b>Información general</b>		
4.1.a	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	82-84



4.1.b	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	83-85
4.1.c	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	83-85
4.2	<b>Información detallada</b>		
4.2.1	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	83-85
4.2.2	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	85-86
4.2.3	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 Valor económico directo generado y distribuido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	37, 73-75
5	<b>Información sobre la Sociedad</b>		
5.1	<b>Información general</b>		
5.1.a	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	68-69
5.1.b	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68-72



	nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia		
5.1.c	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	68-69
5.2	<b>Información detallada</b>		
	<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>		
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados. 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	68-73
5.2.1	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados. 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	68-71
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	10-13, 48, 68
	Las acciones de asociación o patrocinio	102-13 Afiliación a asociaciones	53
	<b>Subcontratación y proveedores</b>		
5.2.2	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	102-9 Cadena de suministro 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	48, 72-73, 75
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios	48, 72, 75-78



		sociales	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	48, 75-78, 81-82
	<b>Consumidores</b>		
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	11-13, 53, 57
5.2.3	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	55-56
	<b>Información Fiscal</b>		
	Los beneficios obtenidos país por país	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	19-20, 72, 80
5.2.4	Los impuestos sobre beneficios pagados	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	20, 73
	Las subvenciones públicas recibidas	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	73

\*IARC: Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros

**Unicaja Banco, S.A.  
y sociedades dependientes**

Informe de verificación independiente  
del Estado de Información No Financiera  
correspondiente al ejercicio 2018



## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

A los accionistas de Unicaja Banco, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, de Unicaja Banco, S.A. y sociedades dependientes (en adelante Grupo Unicaja Banco) que forma parte del Informe de Gestión de Grupo Unicaja Banco.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla “Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, vinculada a los Estándares GRI”, incluida en el EINF adjunto.

### Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de Grupo Unicaja Banco, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Unicaja Banco, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, vinculada a los Estándares GRI” del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Unicaja Banco, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

### 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, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global 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.



El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

### **Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Grupo Unicaja Banco que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Grupo Unicaja Banco para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 en función del análisis de materialidad realizado por Grupo Unicaja Banco y descrito en el apartado “Identificación de aspectos materiales”, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección.





## Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2018 de Grupo Unicaja Banco correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, vinculada a los Estándares GRI” del citado EINF.

## Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Marga de Rosselló

27 de febrero de 2019

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers  
Auditores, S.L.

Año 2018 Nº 20/18/03456  
SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos  
a la auditoría de cuentas