

# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

## 2019



Unicaja Banco

## ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO 2019



**Unicaja Banco**

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



## ÍNDICE

	Pág.
Carta del Presidente	5
Alcance	9
Identificación de aspectos materiales	11
Presentación del Grupo	17
Organización y Estructura	17
Misión, visión y valores	19
Magnitudes básicas	20
Gobierno Corporativo	24
Órganos de gobierno	24
Equipo directivo	27
Actividad financiera en 2019	30
Contexto económico, financiero y regulatorio	30
Modelo de gestión	32
Modelo de negocio, canales y líneas de actividad	35
Gestión Global del Riesgo	43
Ejercicio de la Responsabilidad Social Corporativa	49
Modelo de Responsabilidad Social y ámbitos de aplicación	49
Grupo Unicaja Banco y su compromiso con los ODS	51
Compromiso con las personas	53
Compromiso con los territorios	74
Compromiso con la sociedad	75
Compromiso con el medioambiente	81
Otras prácticas de actuación	87
Anexos	99
Guías para la elaboración del EINF	99
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	100
Contribución 2019 a los ODS	101
Índice GRI e Información sobre la Ley 11/2018 vinculada a los estándares GRI	103
Informe de revisión independiente	115



Carta del Presidente





Tengo la satisfacción de presentar, un año más, el Estado de Información No Financiera Consolidado (EINF) del Grupo Unicaja Banco, mediante el cual se ofrecen su naturaleza y su realidad institucional, y en el que se da cuenta de las principales actuaciones e indicadores —cualitativos y cuantitativos— en las vertientes ambiental, social y de gobernanza (ASG), y de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), correspondientes a 2019.

No me cabe la menor duda de que 2019 ha sido el año de la toma de conciencia general de la relevancia de las Finanzas Sostenibles, tanto para el propio sector financiero y sus entidades, como para todos los grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

El mejor ejemplo de lo anterior lo encontramos en el compromiso asumido, en el contexto de la COP25 desarrollada en Madrid en el mes de diciembre de 2019, por una buena parte de las entidades integrantes del sistema financiero español, para luchar contra el cambio climático, y, específicamente y entre otras medidas, para reducir, en un plazo determinado, la huella de carbono en sus carteras de crédito, en línea con los objetivos marcados en el Acuerdo de París de diciembre de 2015. Por supuesto, entre estas entidades bancarias se encuentra Unicaja Banco. Como es natural, este compromiso proyectará sus efectos en nuestra institución en los siguientes ejercicios, pero el hito ha quedado fijado con tal ocasión.

En consonancia con lo anterior, como base sobre la que se podrá construir todo el edificio de la sostenibilidad en el Grupo Unicaja Banco, de acuerdo con el marco de la Unión Europea (la Comisión Europea presentó en diciembre de 2019 el “Pacto Verde Europeo”), la regulación y la expectativa supervisora, el Plan Estratégico y de Transformación 2020/2022, aprobado por el Consejo de Administración del Banco en noviembre de 2019, ha incluido las Finanzas Sostenibles en uno de sus ejes, lo que facilitará la fijación de los objetivos, las métricas y los indicadores necesarios para la gestión y para la planificación empresariales, y para dar cuenta a todos los grupos de interés y al mercado de los avances experimentados, individual y colectivamente. El Plan de Acción sobre Finanzas Sostenibles incluye aspectos tales como, por ejemplo, la gobernanza y la estrategia, el establecimiento de métricas, el adecuado tratamiento de los riesgos asociados al cambio climático y el desarrollo de productos sostenibles.

El Plan Estratégico y de Transformación se orienta, por lo demás, a reforzar la apuesta del Grupo por preservar y hacer valer su forma de actuar y de relacionarse con los clientes con los valores de proximidad, eficacia, eficiencia y rentabilidad como motores, y siempre bajo el prisma de la responsabilidad social. Se trata de una gran oportunidad para la creación de valor para nuestros clientes, accionistas y la sociedad en su conjunto.

Otros hitos relevantes del ejercicio 2019 han sido la incorporación de determinados principios relacionados con la lucha contra el cambio climático y de referencias a las Finanzas Sostenibles en la “Política de RSC”, y la creación de un Comité de Sostenibilidad y RSC, presidido por mí mismo, para el impulso de la sostenibilidad y la adecuada gestión de la RSC.

Esta mayor relevancia de las Finanzas Sostenibles no nos separa, desde la perspectiva complementaria de la RSC y la innovación, de la adecuada atención de las necesidades y las expectativas de todos nuestros grupos de interés, fundamentalmente, de las de nuestros clientes, las comunidades y los



“Unicaja Banco inicia el Plan Estratégico y de Transformación 2020-2022 desde una posición de solvencia y con las Finanzas Sostenibles incluidas en uno de sus ejes”

Manuel Azuaga Moreno  
Presidente Ejecutivo



territorios en los que operamos, los empleados, y los accionistas y otros inversores, que se muestran especialmente interesados por el desarrollo de nuestras actuaciones en materia de Sostenibilidad y RSC.

Seguimos trabajando en el mantenimiento y en la ampliación de modelos de relación eficientes y transparentes con los diversos grupos, basados, cada vez más, en el desarrollo tecnológico, lo que es apreciable, por ejemplo, en la potenciación de los canales “online” y de las soluciones de pago móvil más extendidas y vanguardistas, y en el correlativo aumento del número de clientes digitales, o en la consolidación de las redes sociales del Banco como medio de comunicación con la clientela.

En la vertiente económica, el Grupo ha mantenido unos elevados niveles de generación de resultados que le ha permitido alcanzar un beneficio neto de 172 millones de euros en 2019, lo que supone un aumento del 12,9% respecto al año anterior. En la vertiente social, además del impulso a la igualdad de género y de oportunidades para todos los colectivos de nuestra plantilla, se ha avanzado con nuestros compromisos internos y externos, lo que comprende nuevas alianzas o el refuerzo de otras existentes. El compromiso con el medioambiente se ha materializado en el mantenimiento del esfuerzo para minimizar el impacto de nuestra actividad en cuanto al consumo de recursos naturales, así como en la gestión adecuada de los residuos.

Todo ello se ha visto acompañado por el tradicional compromiso con el desarrollo económico y social de nuestros territorios de origen, en general y, particularmente, de las Comunidades Autónomas de Andalucía y de Castilla y León, en las que somos el grupo financiero de referencia, y con la promoción de la inclusión y de la educación financiera.

En relación con el arraigado compromiso ético y para prevenir y detectar eventuales conductas irregulares, Unicaja Banco cuenta desde abril de 2019 con la certificación UNE 19601:2017 del “Sistema de Gestión de Compliance Penal” a su Sistema para la Prevención del Riesgo Penal.

El Grupo ha reafirmado sus lazos con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con la Red Española del Pacto Mundial, poniendo así de manifiesto su apoyo a la consecución de sus objetivos y fines, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En 2019 se ha profundizado en 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 para contribuir a la consecución de los ODS de la Agenda 2030, entre los que se pueden incluir algunos, que han tenido lugar en 2019, sobre Finanzas Sostenibles o Economía Circular.

En el campo de las alianzas, e igualmente vinculado con la Agenda 2030, Unicaja Banco ha firmado un convenio con la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) para la puesta en marcha del Observatorio Empresarial para la Consecución de la Agenda 2030 (OECA), impulsado por la patronal andaluza, que aspira a convertirse en un referente para el cumplimiento de los ODS por parte del sector privado.

La sociedad de estudios del Grupo, Analistas Económicos de Andalucía, ha elaborado para la Fundación Ciedes el estudio monográfico “La Estrategia Europa 2020 y el desarrollo sostenible 2030: una adaptación para la ciudad de Málaga”, en la que Unicaja Banco tiene su sede social, lo que muestra, nuevamente, la relevancia que le atribuimos a la Agenda 2030 y al crecimiento sostenible.

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 RSC, con el 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.



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 2019 (del 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019), de su modelo de gestión y negocio, así como del ejercicio de su Responsabilidad Social Corporativa en sus diferentes ámbitos. Atendiendo a lo anterior, el EINF contiene la información económico-financiera más relevante, y la relativa a los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) y de RSC.

Para este ejercicio 2019, en relación con las sociedades filiales que configuran el Grupo Unicaja Banco, se ha verificado que los respectivos impactos ambientales y sociales no son materiales para el Grupo (como consecuencia de no superar un determinado umbral cuantitativo en cuanto al peso específico que tienen estas sociedades filiales en relación al Grupo Unicaja Banco), de modo que únicamente se dará cuenta en el presente Estado de determinados aspectos derivados del desarrollo de la actividad de algunas de ellas. No obstante, en próximos ejercicios se irá ampliando y sistematizando progresivamente dicha información, para dar cuenta agregadamente, al menos, en la medida en que sea necesario o conveniente, de una selección de indicadores ambientales y sociales del Grupo.

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 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, Direcciones y Departamentos. La exposición de los aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobierno corporativo 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.

Dando continuidad al EINF del ejercicio 2018, el EINF de 2019 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, con las modificaciones operadas por dicha Ley en el Código de Comercio, y está orientado según las directrices del nuevo estándar *GRI Sustainability Reporting Standards* (GRI Standards), en su conformidad Esencial. 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. De cara a la elaboración de posteriores Estados, en el marco de la normativa que paulatinamente vaya siendo aprobada y de la expectativa supervisora, se tomará en consideración el “Suplemento sobre la información relacionada con el Clima”, publicado en 2019, de las mencionadas “Directrices sobre presentación de informes no financieros”, que, a su vez, integra expresamente las recomendaciones, publicadas en 2017, del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD), creado por el Consejo de Estabilidad Financiera del G-20.



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, que se vuelve a tomar como referencia para la preparación de este EINF, sin perjuicio de su revisión a lo largo de 2020. 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 de Remuneraciones 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 señalados 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**

Durante 2019 se ha mantenido, sin variación, la participación de la Fundación Bancaria Unicaja en el capital social de Unicaja Banco (49,7%), por lo que aquella sigue ostentando la condición de accionista de referencia.

2019, por otra parte, ha sido el primer ejercicio completo posterior a la fusión por absorción de Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A. (“EspañaDuro”) por Unicaja Banco, y a la plena integración en las vertientes jurídica, operativa y tecnológica.

En el ejercicio 2019 ha sido designado el nuevo Consejero Delegado de Unicaja Banco, en sustitución del anterior, que ha causado baja como integrante del Consejo. Además, en 2019 se ha producido la baja por renuncia de otra Consejera. Esta información es objeto de ampliación posteriormente.

En cuanto a la cadena de suministro, conforme a lo que desarrollará en los apartados correspondientes, hay que destacar como hitos del ejercicio: (i) la implantación de un “Nuevo Modelo Operativo de Gestión de Proveedores”, centrado, conforme a las directrices de la Autoridad Bancaria Europea, en la delegación de servicios en terceros; (ii) la aplicación general de la herramienta “online” “Coordinaware”, con el fin de garantizar el cumplimiento de determinadas normas que afectan a los proveedores/contratistas.

## 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 amplió su método de análisis de datos en la determinación de aspectos materiales en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, sirviendo dicha ampliación para el desarrollo del EINF del ejercicio 2019. 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 la 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 <i>MEDIOAMBIENTE</i>	
Subtipología	Definición
I. 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.)
Tipología <u>POLÍTICO</u>	
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
Tipología <u>SOCIEDAD</u>	
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 los



	consumidores/inversores al hacer uso de los productos financieros de la organización
<b>14. Responsabilidad fiscal</b>	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 (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:

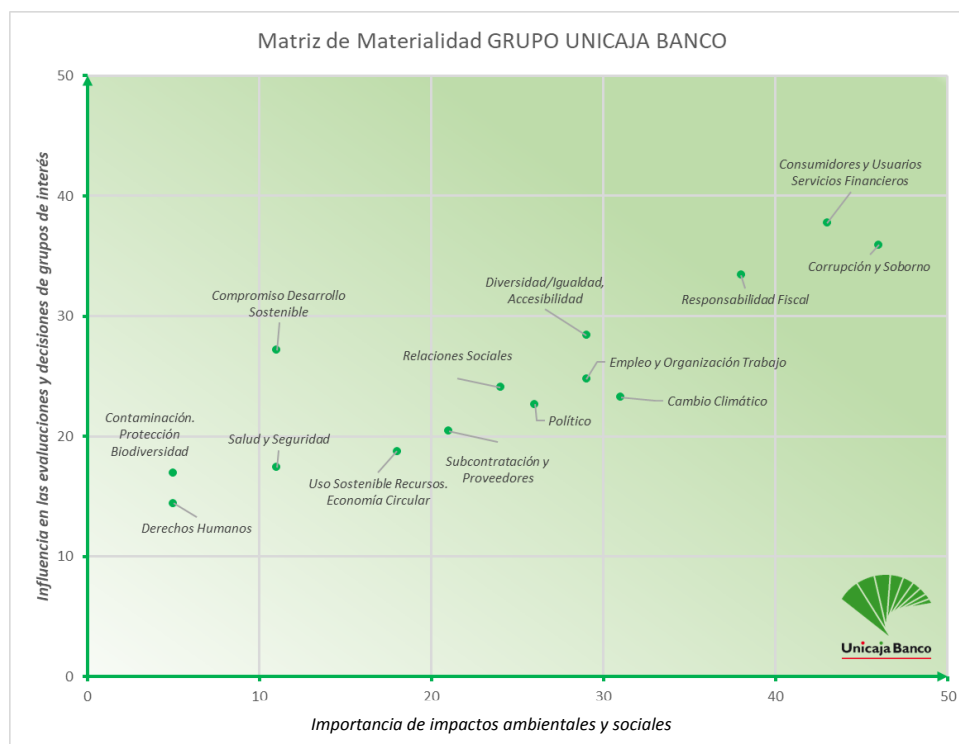


Figura 1. Matriz de Materialidad del Grupo Unicaja Banco



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 del Grupo:

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
Responsabilidad Fiscal	Responsabilidad Fiscal
Diversidad, Igualdad y Accesibilidad	Diversidad, Igualdad y Conciliación
Empleo y Organización del Trabajo	Atracción y Desarrollo del Talento
Cambio Climático	Finanzas Sostenibles
Compromiso con el Desarrollo Sostenible	Desarrollo Sostenible
Relaciones Sociales	Relaciones Sociales

Tabla 2. Temas materiales

La relación de asuntos materiales se ha ampliado respecto al año anterior para reflejar de una forma más precisa los aspectos más relevantes que han sido objeto de análisis y comunicación en el presente informe.

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 2019, 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.

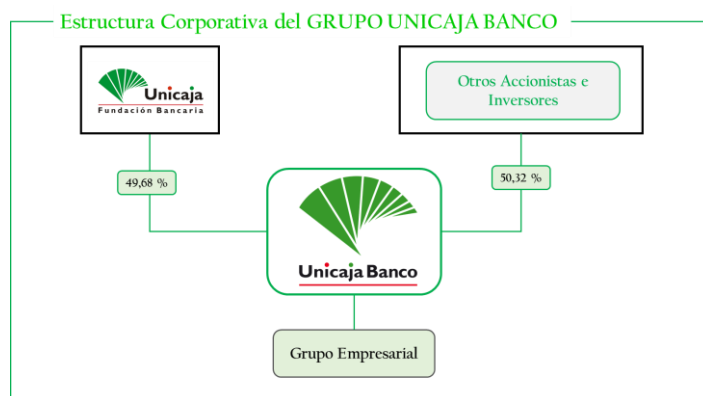
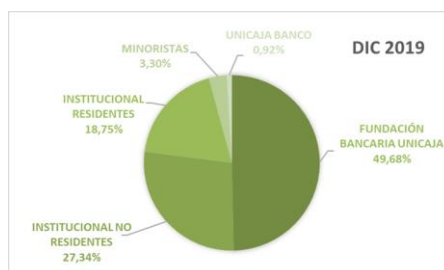


Figura 1. Estructura Corporativa del Grupo Unicaja Banco

### Principales Accionistas

	Nº ACCIONISTAS	ACCIONES	%
FUNDACION BANCARIA UNICAJA	1	800.000.000	49,68%
INSTITUCIONAL NO RESIDENTES	134	440.316.499	27,34%
INSTITUCIONAL RESIDENTES	445	301.994.921	18,75%
MINORISTAS	16.996	53.217.284	3,30%
UNICAJA BANCO	1	14.773.417	0,92%
<b>TOTAL</b>	<b>17.577</b>	<b>1.610.302.121</b>	<b>100,00%</b>





Las sociedades que junto a Unicaja Banco forman el Grupo a 31 de diciembre de 2019, son:

Denominación Social	Actividad
ALQUNIA DUERO, S.L.	Desarrollo inmobiliario
ALTERIA CORPORACIÓN UNICAJA, S.L.U.	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.U.	Entidad bancaria
DESARROLLOS DE PROYECTOS CASTILLA Y LEÓN, S.L.U.	Desarrollo inmobiliario
FINANDUERO SOCIEDAD DE VALORES, S.A.U.	Sociedad de valores
GESTIÓN DE INMUEBLES ADQUIRIDOS, S.L.	Desarrollo inmobiliario
INMOBILIARIA ACINIPO, S.L.U.	Desarrollo inmobiliario
INMOBILIARIA UNIEX SUR, S.L.	Desarrollo inmobiliario
LA ALGARA SOCIEDAD DE GESTIÓN, S.L.U.	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.U.	Tenedora de bienes inmuebles
UNICARTERA GESTIÓN ACTIVOS, S.L.U.	Actividad financiera
UNICORP PATRIMONIO SOCIEDAD DE VALORES, S.A.U.	Gestión patrimonial
UNIGEST, S.A. SGIC	Gestora de instituciones de inversión colectiva
UNIMEDIACIÓN, S.L.	Operador de banca-seguros
UNIÓN DEL DUERO COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.	Compañía de seguros
UNIWINDET, S.L.	Energía eólica
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

**E**l 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, que fue objeto de actualización y de integración de determinados principios para la protección ambiental y la lucha contra el cambio climático en la sesión de 30 de julio de 2019, la responsabilidad social y los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) se integran en el núcleo de su estrategia empresarial, en sus instrumentos de gestión, en la comercialización de productos y servicios financieros 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 Entidad y de las empresas de su Grupo, así como el de su estrategia a medio y largo plazo.

### Misión

La RSC del Grupo Unicaja Banco y su política de sostenibilidad se fundamentan 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 medioambiente, 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, criterios 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 medioambiente.

En cumplimiento de su Misión, el Grupo tiene como objetivos permanentes la satisfacción de las necesidades de sus clientes e inversores, lo que incidirá en la preservación de la buena imagen y 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, atendiendo a criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), 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 medioambiente, con particular atención al cambio climático.
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, y la igualdad en el trato, ante idénticas situaciones, entre hombres y mujeres.
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)	31.12.2019	31.12.2018
--	------------	------------

### Cuenta de resultados (millones de euros)

Margen de intereses	578,5	600,8
Margen bruto	1.009	999
Resultado de la actividad de la explotación antes saneamientos	402	379,8
Resultado de la actividad de la explotación	32	196
Resultado antes de impuestos	174	205,9
Resultado consolidado del ejercicio	172,3	152,5

### Gestión del riesgo

Tasa de morosidad (%)	4,8	6,7
Tasa de cobertura de la morosidad (%)	54	53

Valor Añadido. Distribución (consolidado)*	31.12.2019	31.12.2018
--	------------	------------

### Distribución (millones de euros)

Gastos generales, amortiz. y otras cargas explot. (sin impuestos)	280,4	306,7
<i>De los que aport. a Fondo Garantía Depósitos y Fondo Resolución</i>	48,8	59,7
Gastos de personal (sin Seguridad Social)	310,8	316
Seguridad Social, Impuestos, Tasas y Prestaciones públicas	178,5	231
Pérdidas activos y dotaciones	227,9	173,9
Resultado consolidado del ejercicio	172,3	152,5
<b>TOTAL</b>	<b>1.169,8</b>	<b>1.180,1</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".



Información significativa	31.12.2019	31.12.2018
<b>Red de distribución</b>		
Oficinas	1.047	1.154
Cajeros automáticos	1.485	1.458
Agentes colaboradores	1.534	1.313
Tarjetas expedidas	1.742.753	1.747.070
Datáfonos y TPVs	31.359	30.995
Banca electrónica		
Nº usuarios	1.760.736	1.698.828
Nº operaciones por Univía	711.763.548	571.191.682
<b>Cuestiones medioambientales</b>		
Consumo energía eléctrica (MWh)	36.720	42.866
Consumo de agua (m3)	49.563	48.838
Consumo de papel (Kg)	385.631	428.410
Residuos informáticos (Kg)	298.076	260.090
Inventario Emisiones GEI Alcance 2 (t CO2 eq)	9.915	11.584
Intensidad emisiones GEI (t CO2 eq / empleado)	1,56	1,83
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>		
Nº empleados	6.014	6.337
Nº empleados estructurales	6.014	6.336
Distribución plantilla estructural (hombres/mujeres) (%s/total)	50,8/49,2	51,5/48,5
Edad media plantilla (años)	47,1	46,4
Horas de formación	526.621	481.254
Absentismo laboral	3,79	3,59
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>		
Operaciones evaluadas por el Comité de Prev. del Riesgo Penal	45	32
<b>Aportaciones</b>		
Aportación a Fundaciones y ONGs	861.100	790.360
<b>Información sobre la Sociedad</b>		
<b>Cientes</b>		
Número	2.757.093	2.867.228
Índice de satisfacción global de clientes	82,48	83,73
Periodo medio resolución quejas y reclamaciones (días)	45,35	32,19
<b>Proveedores</b>		
Plazo medio de pago a proveedores (días)	15,85	18,57
Facturación total de proveedores (millones de euros)	150,7	166,5
Proveedores con facturación inferior a 1,5 mill. de euros (% s/total)	45	51,1
<b>Información Fiscal</b>		
Contribución Tributaria Total (millones de euros)	176,7	177,7

# Gobierno Corporativo









## ÓRGANOS DE GOBIERNO

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y COMISIONES DE APOYO

31.12.2019

Composición del Consejo <sup>(1)</sup>	Cargo	Categoría	Fecha primer nombramiento
D. Manuel Azuaga Moreno	Presidente	Ejecutivo	01/12/2011
D. Ángel Rodríguez de Gracia <sup>(2)</sup>	Consejero Delegado	Ejecutivo	30/07/2019
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 del Consejo	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

<sup>(1)</sup> Tras la renuncia en 2019 de la Consejera independiente D<sup>a</sup>. María Antonia Otero Quintas, el Consejo estaba compuesto a cierre de tal ejercicio por 11 miembros, permaneciendo la vacante en proceso de sustitución. Esta vacante quedó cubierta tras la elección por cooptación como Consejera independiente, por acuerdo del Consejo de Administración de 23 de enero de 2020, de D<sup>a</sup>. María Luisa Arjonilla López. La Sra. Arjonilla fue designada, igualmente, como Presidenta de la Comisión de Tecnología e Información, e incorporada como vocal en las Comisiones de Riesgos y de Nombramientos.

<sup>(2)</sup> En sustitución, como Consejero Delegado, de D. Enrique Sánchez del Villar Boceta, quien causó baja como miembro del Consejo en 2019.

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

La composición de las Comisiones a 31 de diciembre de 2019 era la siguiente:

Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo	
Presidente	D. Manuel Conthe Gutiérrez
Vocal	D <sup>a</sup> . Isabel Martín Castellá
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, se reorganizó la composición de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, siendo designado D. Manuel Conthe como Presidente (cargo vacante en ese momento) e incorporándose como vocal D<sup>a</sup>. Isabel Martín.

**Comisión de Riesgos**

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

\* Tras la baja de la Consejera independiente D<sup>a</sup>. María Antonia Otero, con fecha 18 de julio de 2019, la Comisión pasó a estar compuesta por 4 miembros. Véase la nota (1) de la página anterior.

**Comisión de Nombramientos**

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

\* Tras la baja de la Consejera independiente D<sup>a</sup>. María Antonia Otero, con fecha 18 de julio de 2019, la Comisión pasó a estar compuesta por 4 miembros. Véase la nota (1) de la página anterior.

**Comisión de Retribuciones**

Presidente	D. Victorio Valle Sánchez
Vocal	D <sup>a</sup> . Ana Bolado Valle
Vocal	D. Manuel Conthe Gutiérrez
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, incorporándose D. Victorio Valle como miembro y Presidente de la misma, en sustitución de D. Manuel Conthe.

**Comisión de Tecnología e Innovación**

Vocal	D <sup>a</sup> . María Teresa Sáez Ponte
Secretario	D. Agustín Molina Morales

\* Con fecha 24 de enero de 2019 se reorganizó la composición de la Comisión causando baja D<sup>a</sup>. Isabel Martín y pasando a estar compuesta por 3 miembros.

\* Tras la baja, con fecha 18 de julio de 2019, de su Presidenta, D<sup>a</sup>. María Antonia Otero, la Comisión pasó a estar compuesta por 2 miembros. Véase la nota (1) de la página anterior.

En cuanto a las medidas concretas adoptadas por el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos para conseguir una presencia equilibrada y diversa de integrantes del Consejo en Unicaja Banco, en el desarrollo de los procesos de selección y evaluación de la idoneidad se han estimado especialmente la diversidad de género y otros aspectos como la edad, los conocimientos y la experiencia profesional, y la formación.

A lo largo del ejercicio 2019, el Consejo, previo informe de la Comisión de Nombramientos, ha valorado como adecuada la estructura, la composición y el tamaño del mismo, considerando tanto la reevaluación individual de la idoneidad de cada Consejero realizada por la Comisión de Nombramientos como el cumplimiento de la “Política de Selección”, así como de la “Política de Diversidad”, especialmente en el ámbito del género, donde la Entidad ya cumple con el objetivo de alcanzar en 2020 una representación del 30% de mujeres respecto del total de vocales del Consejo de Administración.

Para proveer las vacantes del Consejo de Administración producidas en 2019, la Comisión de Nombramientos, al analizar y proponer los perfiles de los candidatos, tuvo en cuenta la “Política de Diversidad” aprobada.

A 31 de diciembre de 2019, transitoriamente, el Consejo de Administración estaba compuesto por 11 miembros como consecuencia de la renuncia presentada por la Consejera independiente D<sup>a</sup>. María



Antonia Otero Quintas, lo que implicó que el porcentaje de mujeres fuese del 36% sobre el total de integrantes.

En el momento de elaboración de este Informe, el Consejo de Administración de Unicaja Banco está compuesto, una vez cubierta la mencionada vacante por la designación por cooptación de D<sup>a</sup>. María Luisa Arjonilla López como Consejera, por cinco Consejeras sobre un total de 12 miembros. Tres Consejeras son Independientes (D<sup>a</sup>. Isabel Martín Castellá, D<sup>a</sup>. Ana Bolado Valle y D<sup>a</sup>. María Luisa Arjonilla López) y dos ostentan el carácter de Consejeras Dominicales (D<sup>a</sup>. Teresa Sáez Ponte y D<sup>a</sup>. Petra Mateos-Aparicio Morales), de lo que se desprende que el porcentaje de mujeres en el Consejo es del 42%, por encima del objetivo establecido en las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV. En cuanto al porcentaje de personas en el Consejo para categorías de diversidad relativas a la edad, grupos minoritarios o vulnerables, la Sociedad promueve un Consejo compuesto por miembros de diferentes rangos de edad, de modo que, tanto individual como colectivamente, se alcance un equilibrio entre los conocimientos, la experiencia y las competencias. En los procedimientos de selección promovidos por la Sociedad, la designación de un candidato idóneo no se ve condicionada por la concurrencia de algún tipo de discapacidad en éste.

En cuanto al gobierno interno de la Entidad relacionado con los criterios ambientales, sociales y de gobernanza, en 2019 se ha creado el Comité de Sostenibilidad y RSC, presidido por el Presidente del Banco.

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 su página web corporativa.



## EQUIPO DIRECTIVO

### CONSEJEROS EJECUTIVOS, DIRECTORES GENERALES Y ASIMILADOS Y OTRO PERSONAL CON FUNCIONES CLAVE PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA<sup>1</sup>

#### CONSEJEROS EJECUTIVOS

- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. Presidente Ejecutivo | D. Manuel Azuaga Moreno      |
| 2. Consejero Delegado   | D. Ángel Rodríguez de Gracia |

#### RESTO DE MIEMBROS DEL COMITÉ DE ESTRATEGIA Y TRANSFORMACIÓN

- |   |  |
|---|--|
| 3. D.G. Banca Corporativa y Especializada                 | D. José L. Berrendero Bermúdez de Castro |
| 4. D.G. Control, Estrategia y Relaciones con Supervisores | D. Isidro Rubiales Gil                   |
| 5. D. G. Finanzas (CFO)                                   | D. Pablo González Martín                 |
| 6. D. G. Operaciones y Tecnología                         | D. José de la Vega Carnicero             |
| 7. D.G. Secretaría General y Técnica                      | D. José M. Domínguez Martínez            |
| 8. Dir. Asesoría Jurídica                                 | D. Vicente Orti Gisbert                  |

#### RESPONSABLES DE FUNCIONES DE CONTROL INTERNO

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 9. D.C. Control Global del Riesgo (CRO) | D. Cédric Blanchetière       |
| 10. Dir. Auditoría Interna              | D. Jesús Navarro Martín      |
| 11. Dir. Cumplimiento Normativo         | D. Galo Juan Sastre Corchado |

#### OTROS PUESTOS CLAVE PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

- |                             |                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| 12. D.C. Banca Comercial    | D. Miguel Ángel Fernández Muñoz   |
| 13. D.C. Negocio "Non Core" | D. Manuel Guerrero Werner         |
| 14. D.C. Riesgo de Crédito  | D. Francisco Javier Pérez Gavilán |
| 15. Dir. Tecnología         | D. Mariano Anaya Ordóñez          |

<sup>1</sup> Colectivo Sujeto a Evaluación de Idoneidad.

## Actividad financiera en 2019







## CONTEXTO ECONÓMICO, FINANCIERO Y REGULATORIO

A lo largo de 2019, el crecimiento económico mundial se ha debilitado y el ritmo de aumento del Producto Interior Bruto (PIB) se ha desacelerado, registrándose la tasa de crecimiento más baja de los últimos diez años. Los informes más recientes de los distintos organismos internacionales (FMI, OCDE o Comisión Europea) han realizado revisiones a la baja de sus perspectivas de crecimiento para el conjunto de 2019 y 2020, como consecuencia, sobre, todo, de las mayores barreras comerciales y la debilidad del comercio, así como de las tensiones geopolíticas, al margen de otros factores de carácter más estructural, como puedan ser el escaso aumento de la productividad o el envejecimiento de la población en las economías avanzadas.

De este modo, en los dos últimos años las perspectivas de crecimiento se han deteriorado debido, principalmente, a la persistente incertidumbre política y la debilidad del comercio y la inversión, con diferencias en las expectativas de crecimiento de los países en función de la relevancia del comercio en cada economía. En este contexto, los bancos centrales han implementado políticas monetarias más expansivas con el fin de contrarrestar los efectos negativos de las tensiones comerciales y frenar el deterioro de las perspectivas económicas. La incertidumbre es muy elevada y preocupa el hecho de que el deterioro de las perspectivas sea persistente, no tanto por “shocks” de carácter cíclico, sino por el posible impacto sobre el crecimiento de factores de carácter más estructural, como puedan ser el cambio climático o la digitalización, a lo que se une el hecho de que las relaciones comerciales y geopolíticas se estén alejando del orden multilateral forjado en los últimos años del siglo XX. Por ello, se mantienen los riesgos, entre los que destacan el aumento de las restricciones al comercio y la inversión, una desaceleración más intensa de lo previsto en China o el elevado endeudamiento de las empresas no financieras.

Se prevé que la inflación en la Eurozona, que se ha ralentizado a lo largo del año por la caída de los precios de la energía, se situó en el 1,2% en 2020, al tiempo que la tasa de paro podría descender hasta el 7,4% y 7,3% en 2020 y 2021, respectivamente, si bien es posible que se ralentice la creación neta de empleo. Asimismo, se prevé que por quinto año consecutivo la ratio deuda pública/PIB siga disminuyendo, pese al menor crecimiento del PIB, aunque se espera un ligero incremento del déficit público, debido al menor crecimiento económico y a las políticas presupuestarias algo más expansivas en algunos Estados miembros. Así, el déficit conjunto de la Eurozona podría pasar del mínimo histórico del 0,5% del PIB en 2018 al 0,8% en 2019, el 0,9% en 2020 y el 1,0% en 2021.

Por su parte, y en la primera reunión de política monetaria del Consejo de Gobierno del Banco Central Europeo (BCE) presidida por Christine Lagarde, de mediados de diciembre, se decidió mantener sin variación los tipos de interés oficiales en la Eurozona, que se espera continúen en los niveles actuales, o inferiores, hasta que se observe una convergencia sólida de las perspectivas de inflación hasta un nivel suficientemente próximo, aunque inferior, al 2% en el horizonte de proyección, y dicha convergencia se haya reflejado de forma consistente en la evolución de la inflación subyacente. Al mismo tiempo, se espera que las compras de activos, reanudadas el 1 de noviembre de 2019, a un ritmo mensual de 20 mil millones de euros, continúen durante el tiempo que sea necesario para reforzar el impacto acomodaticio de los tipos oficiales y que finalicen poco antes de que comiencen a subir los tipos de interés oficiales del BCE.

En cuanto a los precios de consumo, las perspectivas de inflación medida por el IAPC (Índice Armonizado de Precios de Consumo) se han revisado ligeramente al alza para 2020, hasta el 1,1%, y ligeramente a la baja para 2021, hasta el 1,4%, debido sobre todo a las expectativas sobre la trayectoria de los precios de la energía. De hecho, tras el acuerdo de la OPEP y los principales países productores en la reunión de principios de diciembre, para reducir la oferta de crudo en medio millón de barriles diarios a partir del 1 de enero de 2020, el precio del petróleo Brent ha llegado a superar los 68 dólares por barril.





En lo referente a la economía española, la Comisión Europea ha revisado a la baja las previsiones de crecimiento previsto. También la OCDE ha revisado a la baja las previsiones de crecimiento para España, lo que se explicaría por el menor impulso de la demanda nacional que, aunque seguirá siendo el principal motor del crecimiento, crecerá a menor ritmo que en años recientes, ya que el menor aumento del empleo y la incertidumbre podrían afectar al consumo y la inversión, al tiempo que las exportaciones podrían verse afectadas por el menor crecimiento de los mercados de exportación.

Aunque se contempla una recuperación menos vigorosa de los mercados de exportación de la que se anticipaba en septiembre, los datos más recientes sugieren que el crecimiento del PIB se habría estabilizado en la segunda mitad del año, frente al ligero debilitamiento al que apuntaba la información coyuntural disponible en el momento de elaboración de las anteriores proyecciones.

De este modo, las proyecciones actuales apuntan a una prolongación del actual periodo expansivo, aunque se prevé que el crecimiento del PIB continúe mostrando una senda de desaceleración gradual, como viene ocurriendo desde mediados de 2017. El crecimiento seguirá apoyándose fundamentalmente en la demanda interna, favorecida por el mantenimiento de unas condiciones financieras holgadas y la mejora en la situación patrimonial de hogares y empresas.

En consonancia con esta ralentización del crecimiento, se prevé también una moderación en el ritmo de creación de empleo. No obstante, la tasa de paro seguirá disminuyendo hasta situarse en el entorno del 12,5% a finales de 2022, a pesar del aumento de la población activa. Por su parte, los incrementos de costes laborales y la orientación expansiva de la política monetaria se traducirán en mayores presiones al alza sobre los precios, de forma que se prevé que el crecimiento del IAPC repunte gradualmente desde el 0,8% de media anual en 2019 hasta el 1,6% en 2022.

Desde el punto de vista regulatorio, el tercer pilar de la Unión Bancaria, el Fondo de Garantía de Depósitos común, sigue sin establecerse, aunque se han experimentado avances tras la presentación en 2019 de una propuesta para su desarrollo por Alemania.

La Directiva (UE) 2019/1937, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, mejorará los cauces para la comunicación de posibles vulneraciones del acervo comunitario.

En materia de protección del consumidor se ha aprobado la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, y la Directiva (UE) 2019/2161, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión.

En cuanto a las Finanzas Sostenibles, han visto la luz en 2019 el Reglamento (UE) 2019/2089, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por el que se modifica el Reglamento (UE) 2016/1011 en lo relativo a los índices de referencia de transición climática de la UE, los índices de referencia de la UE armonizados con el Acuerdo de París y la divulgación de información relativa a la sostenibilidad de los índices de referencia, y el Reglamento (UE) 2019/2088, del Parlamento y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros.



## MODELO DE GESTIÓN

### Plan Estratégico

Recientemente, en noviembre de 2019, el Grupo Unicaja Banco ha aprobado su nuevo plan estratégico. Dicho plan se ha aprobado en un contexto en el que se han acometido diversas acciones clave y mejoras en distintos ámbitos de negocio, que evidencian que la Entidad ha mantenido su liderazgo regional con una importante cuota en crédito hipotecario y depósitos, habiéndose reactivado la actividad comercial con crecimientos en la producción de crédito del 20% de tasa anual acumulativa desde 2017; adicionalmente, el Banco cuenta con el nivel de solvencia (en términos de CET1) más alto de las entidades cotizadas, por encima, a su vez, del objetivo del plan estratégico 2017-2020, así como con un balance saneado, donde los activos no productivos representan apenas un 1,8% netos de provisiones del total del activo.

En el plan anterior, se dio cumplimiento a la integración tanto operativa como tecnológica de EspañaDuro y a un proceso de reducción de costes que ha permitido una bajada de los mismos en un 8% desde 2016. En el marco del anterior plan estratégico, también son destacables la salida a Bolsa de la Entidad, realizada en 2017, y el incremento de la remuneración al accionista, que se ha multiplicado por 4,5 veces desde 2016.

No obstante, el Grupo se enfrenta a grandes retos del entorno, en particular:

- La ralentización del ciclo económico, como ponen de manifiesto las recientes revisiones negativas de crecimiento para España para 2020 y 2021, tanto del Banco Central Europeo como del Banco de España, así como un escenario de tipos de interés negativos o cercanos a cero para el periodo 2020 a 2022.
- El incremento de la presión competitiva, con una fuerte presión para la mejora de la eficiencia, que obliga a replantear el modelo de banca tradicional, una mayor especialización, cambios tecnológicos y nuevas propuestas de valor, una aceleración de la transformación tanto de los negocios como de las maneras de trabajar, unos competidores tradicionales más grandes y mejores, así como un amplio abanico de nuevos competidores, como son los neo-bancos, las *fintech* o las *bigtech*.
- Las exigencias regulatorias y supervisoras, que se han incrementado en los últimos años, y mantendrán su impacto en los próximos, tanto en el ámbito de los requerimientos de capital (SREP y MREL), como en la protección de los clientes y de los datos personales (MiFID, Reglamento General de Protección de Datos), así como desarrollos regulatorios que favorecen la competencia, con la entrada de nuevos competidores en la cadena de valor (Directiva de Servicios de Pago 2) y un mayor foco en la sostenibilidad y en los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Para ello, el nuevo plan estratégico establece que la Entidad debe apoyarse en sus valores de partida y transformarse para competir con éxito en el nuevo entorno, implementando, entre otras medidas, un modelo que dé acogida a las Finanzas Sostenibles.

Por ello, la visión estratégica del Banco como matriz del Grupo para el periodo 2020-2022 se ha definido de la manera siguiente:

*“Ser la entidad financiera líder en nuestros mercados de origen, referente en calidad, cercanía y confianza en el servicio a nuestros clientes, y comprometida con la sociedad, las finanzas sostenibles y la creación de valor”.*

El Grupo está totalmente comprometido con la sostenibilidad, integrada, junto a la Responsabilidad Social Corporativa, en nuestros instrumentos de gestión, lo que motiva su carácter de dimensión crítica en la ejecución de todas las iniciativas del plan estratégico.



A partir de esta visión el plan tiene como prioridad aumentar la rentabilidad y mejorar la eficiencia de la Entidad.

## Ejes del plan

Para su desarrollo, el plan se ha articulado en 5 ejes estratégicos, que se presentan a continuación.

## Ejes estratégicos del Plan Estratégico y de Transformación 20-22



El primer eje tiene como objetivo el crecimiento y diversificación del modelo de negocio, con especial foco en el cliente y la generación de rentabilidad.

El segundo eje tiene como propósito la mejora de la eficiencia y la agilidad y simplificación de nuestros procesos y sistemas, apoyándonos en la digitalización como acelerador.




El tercer eje buscará fomentar una gestión prudente y ágil de riesgos como facilitador de negocio sostenible.

El cuarto eje potenciará el uso del dato y la analítica en toda la organización como elemento clave en la identificación de mejores y más completas soluciones para nuestros clientes y la mejora de la eficiencia.

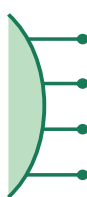
El quinto eje busca acompañar a nuestros empleados en la adaptación al nuevo entorno competitivo y necesidades de negocio, lo que nos exigirá nuevas capacidades, maneras de trabajar y un cambio cultural continuo.

### Detalle de los ejes del Plan




**Eje 1.** Crecimiento y diversificación del modelo de negocio con foco en cliente y rentabilidad: Este eje se fundamenta en tres prioridades:

- 
 a) Conocimiento del cliente y sus necesidades, para lo que se va a desarrollar una segmentación avanzada con foco en la mejora de la interacción y la vinculación de los clientes con el Banco. También se implementarán propuestas de valor y modelos de distribución diferenciados para los segmentos de empresas y banca personal.
- 
 b) Acuerdos comerciales y especialización del negocio. Se desarrollarán acuerdos comerciales para mejorar la oferta de productos. Se ha adaptado la estructura organizativa orientada a potenciar la relación de los clientes con gestores plenamente dedicados a banca personal y empresas.
- 
 c) Transformación del modelo de distribución. Se potenciará un modelo multicanal y se evolucionará el modelo de distribución en zonas urbanas hacia oficinas más grandes. También se impulsará la creación de una unidad de atención remota para clientes.

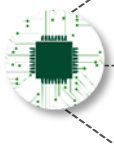
**Eje 2.** Mejora de la eficiencia, de procesos y sistemas, acelerando la digitalización: Este eje busca mejorar la eficiencia aumentando la productividad y digitalización de los procesos internos con el objetivo de lograr una reducción de costes significativa:

- 
 a) Se mejorará la productividad.
- b) Se potenciará el modelo de agentes financieros.
- c) Se reducirá la carga administrativa de nuestro personal.
- d) Se impulsará la digitalización, incrementando la operativa móvil. El modelo de servicio continuará evolucionando y se creará una unidad de mejora continua para optimizar y digitalizar todos los procesos del Banco.

**Eje 3.** Gestión prudente y ágil de riesgos: Este eje pretende compatibilizar el crecimiento con un bajo coste de riesgo:

- 
 a) Se continuará desarrollando una sólida gestión de irregulares y morosidad.
- 
 b) Se mejorará la agilidad de los procesos de concesión de créditos, reduciendo el tiempo de respuesta a nuestros clientes.
- 
 c) Se potenciará el desarrollo de las capacidades analíticas de nuestros equipos de riesgos y la transición hacia modelos avanzados de gestión IRB.




**Eje 4.** Potenciación del dato y de la analítica como clave para el negocio y la eficiencia: Este eje aspira a mejorar la disponibilidad y explotación avanzada del dato en toda la organización:

- 
 a) Se ha creado una dirección específica para gestionar a gobernanza del dato y fomentar el uso y explotación del dato en la Entidad.

b) Durante los tres años de vigencia del Plan, se profundizará en la transformación tecnológica y analítica de la Entidad.

c) Se potenciarán las capacidades analíticas de nuestros empleados en nuevas competencias para el desarrollo de modelos y capacidades avanzadas de explotación.

**Eje 5.** Adopción de nuevas formas de trabajo y evolución cultural: El eje de talento y cultura permitirá la adaptación de la plantilla a las nuevas necesidades de negocio, fomentando una cultura de trabajo ágil y multidisciplinar que permita aunar todas las capacidades de la organización. Este eje se apoya en cuatro grandes líneas de trabajo:

- unicampus**
- 
- a) Apostar por la especialización de nuevas figuras comerciales y la capacitación en competencias digitales y analíticas para desarrollar el talento interno.
- 
- b) Dotar nuevas capacidades técnicas, accediendo al mercado para la captación de talento.
- c) Fomentar una cultura ágil de trabajo con nuevas metodologías multidisciplinarias y transversales.
- 
- d) Lanzar un nuevo plan de desarrollo de carrera para retener y atraer al mejor talento.

Por último, hemos de indicar que la **transformación** es un eje transversal a la Entidad, que viene marcada por un plan de inversiones en tecnología y sistemas.

## MODELO DE NEGOCIO, CANALES Y LÍNEAS DE ACTIVIDAD

**E**l Consejo de Administración, como órgano de dirección y supervisión máximo, establece la estrategia del Grupo Unicaja Banco, determinando el modelo de negocio, los objetivos de capital, la propensión al riesgo, las políticas de riesgos y la estructura organizativa y funcional.

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 su 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 modelo de negocio de Unicaja Banco está centrado principalmente en sus áreas de actuación y, en especial, en sus regiones de origen, Andalucía y Castilla y León.

El modelo de negocio actual del Grupo Unicaja Banco tiene como característica principal una orientación de banca predominantemente minorista, dirigida a particulares y PYMES fundamentalmente, en la que la proximidad al cliente y el establecimiento de relaciones duraderas con los mismos son elementos clave. El Grupo desarrolla diversas estrategias para lograr la vinculación de los clientes, ofreciendo todo tipo de servicios transaccionales, de pagos, productos no bancarios y financiación, en particular hipotecaria y de vivienda de primera residencia, lo que permite la retención de los clientes y su permanencia.

El Grupo Unicaja Banco 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 y el tejido



empresarial de estos territorios, dado su interés por atender las necesidades financieras y sociales que muestran sus habitantes y agentes económicos y la proximidad física que proporciona su red de oficinas.

Adicionalmente, el Grupo Unicaja Banco desarrolla una actividad de banca corporativa dirigida a empresas e instituciones, que combina también la prestación de servicios transaccionales y de pagos con la financiación a medio y largo plazo. Dentro de este apartado de banca corporativa, su vinculación con el territorio le permite el acceso, como Entidad de referencia, a las administraciones públicas locales y regionales, a las que presta, entre otros, servicios de recaudación de efectivo.

## Recursos de clientes

En relación con los recursos de clientes, el Grupo Unicaja Banco apuesta en su estrategia comercial por la captación y vinculación de empresas, autónomos y particulares. En 2019, Unicaja Banco ha apostado por intensificar las actuaciones sobre su público menos propenso al riesgo, ofreciéndole la oferta de pasivo a plazo combinada con fondos de inversión (Depósito Combinado Fondos) y con seguros de ahorro modalidad "Unit Linked". Asimismo, se han realizado actuaciones comerciales con el objetivo de redirigir los vencimientos de depósitos hacia productos fuera de balance, según el perfil del cliente.

En 2019 se ha desarrollado, para la comercialización de fondos de inversión, la nueva plataforma de Solución Global de Valores como herramienta de ayuda para los clientes en la toma de decisiones, cumpliendo los requisitos normativos derivados de la Directiva MiFID II, mejorando con ello la calidad del servicio y la operatividad. 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.

## Crédito a la clientela

La cuota de mercado en relación con el crédito de la clientela en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Castilla y León alcanzó en 2019 un 9,9% y un 13,2%, respectivamente. Dentro del sector privado, los particulares ocupan un lugar predominante en la cartera.

## Canales

La actividad comercial del Grupo Unicaja Banco se articula a través de un sistema de gestión multicanal, nucleado en torno a la red de oficinas como unidad básica de atención, reforzada con otros canales alternativos. Adaptando la capacidad instalada a las condiciones del entorno económico-financiero actual, al cierre de 2019, el Grupo disponía de 1.047 oficinas, 1.046 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 (865) se concentra en Andalucía y en Castilla y León. La presencia internacional del Grupo se ve ampliada mediante la red de oficinas de representación de CECA y los corresponsales bancarios extranjeros, bancos internacionales de primera línea, extendidos por todo el mundo (Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Francia, Suiza, Bélgica, Países Bajos, Luxemburgo, Marruecos...) y líderes del sector financiero de sus respectivos países, con los que se mantienen acuerdos de colaboración.

Como complemento a la red de oficinas, al cierre de 2019, el Grupo Unicaja Banco contaba con 1.485 cajeros automáticos, 31.359 datáfonos y terminales punto venta, y 1,74 millones de tarjetas de crédito/débito operativas.



En 2019, el número de usuarios de banca por Internet superó los 1,7 millones, llevándose a cabo cerca de 712 millones de transacciones a través de este canal.

Red Comercial. Grupo Unicaja Banco	31.12.2019	31.12.2018
Red de Distribución	Grupo	Grupo
Oficinas	1.047	1.154
Cajeros automáticos	1.485	1.458
Agentes colaboradores	1.534	1.313
Tarjetas expedidas	1.742.753	1.747.070
Datáfonos y TPVs	31.359	30.995
Banca Electrónica		
Usuarios	1.760.736	1.698.828
Operaciones Univía	711.763.548	571.191.682

### 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 cuanto a la tecnología soportada en las tarjetas, cabe destacar que el parque básico (débito y crédito) utiliza tanto la tecnología sin contacto, como el chip EMV y la 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. 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 gestión comercial de banca minorista y especializada, con el objetivo de atender de manera personalizada a las familias y a los colectivos de PYMES y autónomos, principales motores de crecimiento de la economía en los territorios donde desarrolla su actividad. Para ello, se emplean todos los canales disponibles (sucursal, banca telefónica o banca móvil), con el fin último de atender las necesidades financieras de los clientes, con apoyo en una completa oferta de productos y servicios.

Debemos destacar, por otra parte, los diferentes convenios que se mantienen 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 la más relevante en cuanto a su importancia para la Entidad. Con el fin de atender las necesidades de los clientes de este segmento, se ofrece una amplia gama de productos de financiación, que permite a los clientes particulares y familias acceder a facilidades crediticias para la adquisición de una vivienda, para la compra cualquier bien de consumo y para otros





gastos periódicos y extraordinarios, 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 a lo largo de su ciclo vital, Unicaja Banco pone a disposición de los clientes distintas alternativas específicas de financiación, tanto a tipo fijo como variable, para jóvenes, clientes de banca personal y funcionarios, entre otros colectivos.

Con respecto a los productos de ahorro e inversión, se cuenta con los depósitos combinados, se ha ampliado la oferta de fondos de inversión con gestoras internacionales, se han diseñado nuevos seguros de ahorro estructurados y de rentas vitalicias, y se han adaptado los planes de pensiones al ciclo de vida de los clientes, en línea con la práctica seguida en ejercicios precedentes.

El segmento joven, que es estratégico para Unicaja Banco, se beneficia de una de las mejores ofertas en condiciones financieras y económicas del mercado. Así, destacan productos de financiación como la hipoteca joven, el préstamo motor joven, la financiación de estudios, el anticipo beca... Además, se sigue apostando por potenciar la plataforma de comunicación e información digital Espacio Joven Uni con una cobertura específica en redes sociales.

La estrategia en el segmento sénior, caracterizado por su perfil ahorrador, es de suma importancia para Unicaja Banco, y es por ello por lo que se está reenfocando la oferta de productos y servicios para este colectivo, con el fin último de aportar valor añadido a estos clientes.

### Banca de Empresas

La existencia de un tejido empresarial sólido constituye una condición necesaria para una economía dinámica y competitiva, capaz de proporcionar un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, con más y mejores empleos y un mayor grado de cohesión económica y social.

Desde Unicaja Banco es nuestra vocación fomentar y mantener de forma sostenida e inclusiva el compromiso con las empresas e instituciones públicas y privadas, incentivando, promoviendo y coordinando las ayudas necesarias para su consolidación, coadyuvando al emprendimiento.

Mediante nuestros productos especializados aportamos soluciones de pago y cobro a nuestros clientes, en sus vertientes de gestión y financiación, prestamos el apoyo financiero necesario a empresas, autónomos y emprendedores, permitiendo financiar sus proyectos de inversión, de inicio o mejora empresarial, y además con la intención de ofrecer un servicio competitivo y a medida a cada perfil de empresa, mediante el establecimiento de convenios con las mejores instituciones.

### Banca Personal y Privada

La Banca personal gestiona de forma personalizada a los clientes con alto potencial de negocio, a través de un conjunto de gestores distribuidos por todo nuestro ámbito territorial, que hace posible este modelo comercial. Estos equipos comerciales cuentan con un catálogo de productos y servicios diseñado específicamente para estos clientes adaptados a los diferentes perfiles.





### 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 la cobertura de riesgos.

### Negocio asegurador

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

Por otro lado, la alianza de Santalucía y Unicaja Banco permite comercializar seguros del ramo de decesos a través de su operador Banca-Seguros, Unimediación.

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.

El hito más importante, en lo que a negocio asegurador se refiere durante el ejercicio, ha sido el lanzamiento del Plan Uni Seguro.

### Negocio Agrícola

En particular, para el sector agroalimentario nos basamos en un modelo de gestión mixto, partiendo de acuerdos con las Administraciones y las organizaciones agrarias, para facilitar a los clientes empresarios del sector todos los recursos disponibles, incluida la tramitación de ayudas como las PAC. Porque la agroindustria es uno de los principales motores de nuestra economía y se alinea claramente con la sostenibilidad en los que estamos implantados.

### Internacional

Para los clientes con actividad internacional prestamos el servicio de asesoramiento UNICOMEX, además de facilitar que puedan operar mediante nuestras soluciones de financiación de Comercio Exterior, Créditos Documentarios y Seguros de Cambio.

Todo ello porque los empresarios y emprendedores forman parte de nuestro proyecto y compartimos la misión de contribuir al progreso de las personas y empresas.



## Finanzas Sostenibles

La consideración del crecimiento sostenible rige el desarrollo de la actividad empresarial y la relación con los grupos de interés en el Grupo desde hace años. En la revisión de la “Política de RSC” acometida en 2019 se ha explicitado esta vocación.

La vigente “Política de RSC” determina que, por medio de la misma, se concreta el compromiso del Grupo con las Finanzas Sostenibles, y la toma en consideración en sus relaciones con los grupos de interés, en la gestión empresarial y en el diseño y la comercialización de productos y servicios financieros, de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Así, el Grupo pretende establecer un marco de referencia que permita integrar la sostenibilidad económica, social y ambiental en el modelo de negocio, atendiendo, al mismo tiempo, su compromiso con los Principios del Pacto Mundial, con la Agenda 2030 y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

El “Plan Estratégico y de Transformación 2020/2022”, aprobado por el Consejo del Banco en noviembre de 2019, incluye una referencia a las Finanzas Sostenibles en el Eje 5, lo que facilitará la paulatina instauración y la gestión de la sostenibilidad, y la fijación de objetivos, métricas e indicadores que permitirán informar al mercado y a los grupos de interés de los avances experimentados. El “Plan de Acción sobre Finanzas Sostenibles” permitirá llevar a efecto, progresivamente, la estrategia del Grupo.

Con ocasión de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25), celebrada en diciembre de 2019 en Madrid, Unicaja Banco ha firmado, junto a más de veinte entidades financieras españolas, un acuerdo colectivo de acción climática, promovido por la Asociación de Banca Española (AEB) y la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), por el que se compromete, entre otras medidas, a proceder en un plazo determinado a reducir la huella de carbono en su cartera de crédito, de una forma susceptible de ser medida con criterios homologados internacionalmente y en línea con los objetivos marcados en el Acuerdo de París de 2015. De este modo, el Grupo Unicaja Banco se ha sumado al “Compromiso Colectivo de Acción Climática” impulsado por UNEP FI (“United Nations Environment Programme Finance Initiative”).

El Consejo de Administración aprobó, en diciembre de 2019, la creación de un Comité de Sostenibilidad y RSC, presidido por el Presidente Ejecutivo de la Entidad. La coordinación en el seno de la Entidad de los asuntos relacionados con las Finanzas Sostenibles, que es una materia transversal por definición, se lleva a cabo desde el área de RSC, integrada en la Dirección de Relaciones Institucionales y con Grupos de Interés y Sociales.

Por lo demás, durante 2019 se ha seguido la evolución del marco normativo internacional, europeo y nacional relacionado con las Finanzas Sostenibles, tanto directamente como con base en el proyecto regulatorio impulsado por Cecabank, todo lo cual permitirá al Grupo evaluar e implantar adecuadamente estos nuevos requerimientos. Asimismo, se han desarrollado diversas conferencias y encuentros sobre la materia, organizados individualmente o en colaboración, entre otras instituciones, con la agencia UNITAR de Naciones Unidas y Cifal Málaga.

En cuanto a los productos financieros sostenibles merece ser destacado el acuerdo suscrito en 2019 con el Parque Científico-Tecnológico de Almería (PITA), por el que Unicaja Banco ha puesto a disposición de las compañías ubicadas en el Parque y de sus trabajadores financiación para promover el uso de vehículos eléctricos. En próximos ejercicios se impulsará una oferta más amplia de productos sostenibles, atendiendo a las expectativas de los clientes y tomando como referencia la taxonomía aprobada por la Comisión Europea.

# 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 de la 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 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 el control de riesgos del Grupo se ordenan, 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 Dirección del marco integral que determina los riesgos que el Grupo está dispuesto 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 de alcance general, dado que se aplican en toda la organización.

El Grupo cuenta con un proceso de identificación de riesgos materiales, en el que se establecen metodologías para la cuantificación de todos los riesgos a los que está expuesta la Entidad. Asimismo, define un criterio para la selección de aquellos riesgos que son materiales y, por lo tanto, deben ser gestionados y controlados de manera más intensiva. Esta gestión y control suponen, entre otras cosas, la asignación de capital interno dentro del Proceso de Evaluación de la Adecuación de Capital Interno (ICAAP), o en el caso del riesgo de liquidez, la asignación del “buffer” de gestión de liquidez, evaluado dentro del Proceso de Evaluación de la Adecuación de Liquidez Interna (ILAAP). El proceso de cuantificación e identificación de riesgos materiales se realiza de manera recurrente, permitiendo a la Entidad identificar en todo momento riesgos emergentes.

Tomando como base este proceso, dentro del Marco de Propensión al Riesgo, al menos para cada uno de los riesgos materiales, así como para algunos riesgos que, pese a no ser considerados como materiales, son objeto de supervisión por parte del BCE, se establece la propensión y tolerancia a través de una declaración cualitativa, se seleccionan unos indicadores de riesgo o métricas y se define una metodología de calibración que permite establecer umbrales de objetivos, alertas tempranas y límites.

Por último, la Entidad tiene integrado el Marco de Propensión al Riesgo con el Plan Estratégico y de Transformación, 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 Dirección, y se debe contar con una adecuada articulación en el conjunto de la Organización.

Adicionalmente, corresponde a la Comisión de Riesgos participar activamente en la elaboración de la política de gestión de riesgos de la Sociedad, procurando que la misma identifique, al menos, los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros, los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la Sociedad.

Por su parte, entre las funciones, en lo referente a riesgos, de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, destaca la evaluación de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la empresa mencionados en el párrafo anterior.

Este contenido se puede ampliar 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, concentración y gestión de la morosidad.
- 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.

Este esfuerzo constante por mantener y reforzar la buena imagen de la Entidad está arraigado en la cultura global y se traduce, entre otras manifestaciones concretas, en:

- Los objetivos estratégicos de la Entidad.
- El “Código de Conducta”, la “Política de RSC” y el Programa de Prevención del Riesgo Penal, aprobados por el Consejo de Administración.
- Las actuaciones de las tres líneas de defensa.
- El cumplimiento del marco regulatorio general y, en particular, de la normativa de los mercados sobre instrumentos financieros y la protección del inversor (MiFID) y de protección del usuario de servicios financieros.
- El proceso de formación continua de los empleados en todos los ámbitos en los que desarrollan su actividad, lo que comprende, específicamente, la formación relacionada con aspectos éticos, conforme a lo determinado en el “Código de Conducta”.

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 la prestación de servicios, garantizando que se cumple con la legislación vigente.



El riesgo de negocio y estratégico se define como el riesgo de entrar en pérdidas derivadas del análisis erróneo del mercado en el que opera, por desconocimiento del mismo, o por incapacidad de alcanzar los objetivos de negocio, pudiendo llegar a amenazar la viabilidad y sostenibilidad del modelo de negocio de la Entidad. Con el fin de analizar la solidez de su modelo de negocio, el Grupo realiza un ejercicio de identificación de potenciales vulnerabilidades del mismo, tanto internas como externas, teniendo en cuenta la probabilidad de ocurrencia e impacto, identificando para estas medidas mitigadoras para hacerlas frente.

Para más información, puede consultarse la Información con Relevancia Prudencial, disponible en la página web corporativa de Unicaja Banco.



# Ejercicio de la Responsabilidad Social Corporativa





## MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ÁMBITOS DE APLICACIÓN

La “Política de RSC” 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 y en el Código de Comercio, merced a la modificación operada en el mismo por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, fundamentalmente.

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 identificará, al menos, la estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medioambiente y las cuestiones sociales, según el Reglamento del Consejo.

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. Las entidades del Grupo son responsables de elaborar y aprobar por medio de sus correspondientes órganos de gobierno la normativa interna propia que permita la aplicación de las previsiones contenidas en la Política del Grupo, con las adaptaciones que, en su caso, resulten estrictamente imprescindibles para hacerlas compatibles, y de cumplir los requerimientos normativos y regulatorios, o las expectativas de sus supervisores, en su caso.

### 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 y de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se sustenta en los siguientes principios:

1. Cumplir con la legislación y la normativa vigentes, 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 en 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, así como de terceros ajenos a la organización y distintos de los anteriores, el Canal de denuncias, mediante el cual se podrá:
  - Realizar comunicaciones sobre situaciones concretas en las que se aprecie un potencial riesgo penal.



- Informar sobre incumplimientos potenciales o efectivos de requisitos regulatorios previstos en la normativa externa o interna aplicables a Unicaja Banco, así como de su sistema de gobierno interno.
- Plantear consultas concernientes a la interpretación o aplicación del Código de Conducta, o dar cuenta de comportamientos contrarios al mismo.

En todo caso, el Canal admite el anonimato en la consulta o comunicación y ofrece las máximas garantías de confidencialidad y de protección de datos de todos los afectados.

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, o en otras políticas o manuales internos.
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” y los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) adoptados, la mejora de los procesos y la satisfacción de los clientes y la buena reputación e 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, procurando evaluar el impacto del cambio climático en la inversión que se financia y el de la inversión financiada en el cambio climático, 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 RSC”. Por tanto, corresponde al mismo marcar las directrices que orienten su gestión.

La asunción de estos compromisos requiere la disposición de distintos elementos para el 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 el asentamiento de un modelo de desarrollo empresarial y social continuado en el tiempo. Dichos procesos, definidos dentro de los diversos sistemas de planificación anual y plurianual, 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 la interacción con otras organizaciones públicas y privadas, a conocer las necesidades de la sociedad. Como ejemplo de lo anterior, a través de las páginas web comercial y corporativa se informa de determinados mecanismos de comunicación (telefónica y vía *email*) con clientes y usuarios de servicios financieros, inversores y analistas, entre otros, reforzados, desde 2018, con el contacto a través de las redes sociales.

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/Clima.

Durante el ejercicio 2019 se ha trabajado en el Plan Director de RSC del Grupo Unicaja Banco y en una mejor evaluación de los riesgos no financieros, cuya definitiva plasmación en 2020 vendrá acompañada de la identificación de objetivos e indicadores en materia de Finanzas Sostenibles.

## 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 los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y los 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.

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En 2019 se ha profundizado la participación, iniciada en 2018, 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 financiera y social, 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.

Estos vínculos con Naciones Unidas y con la Agenda 2030 se han reforzado con el apoyo prestado por Unicaja Banco al Observatorio Empresarial para la Consecución de la Agenda 2030 (OECA), en virtud del Convenio formalizado con la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA). OECA, que se enmarca en la Comisión Especializada de los ODS, creada por la CEA, persigue ser un observatorio económico, empresarial y social, cuya función será la coordinación de actuaciones para el cumplimiento de estos principios por parte del sector privado. Uno de los fines principales de OECA será liderar la implementación de la Agenda 2030 en las empresas, para favorecer el bienestar general y contribuir a la generación de riqueza y empleo.



#### Microsite de RSC

Durante 2019 se ha mantenido actualizado el *Microsite* de RSC, disponible en la Intranet de Unicaja Banco, para todas las cuestiones relativas a la sostenibilidad y la RSC. Específicamente, contiene 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 pueda participar de forma activa en acciones de voluntariado que contribuyan al logro de dichos objetivos.

#### Campaña de comunicación #aliadosdelosODS

Unicaja Banco se sumó en 2019 a la campaña de comunicación #aliadosdelosODS, promovida por la Red Española del Pacto Mundial, con la finalidad de dar a conocer los 17 ODS de la Agenda 2030, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas. El Banco se unió a esta campaña coincidiendo, además, con el cuarto aniversario de la aprobación de la Agenda 2030. El propósito de esta iniciativa fue contribuir a que los ODS sean ampliamente conocidos e impulsados por todos los grupos de interés.



Finalmente, hemos participado en la elaboración del III Plan Andaluz de Cooperación para el Desarrollo 2020-2023. El texto aprobado contribuye a la lucha contra la pobreza, la desigualdad y la promoción del desarrollo humano sostenible, así como a conformar una ciudadanía global informada y formada.



## 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 de servicio

La mejora de la calidad y de la experiencia del cliente, asociada tanto a los productos y servicios ofertados como a cada uno de los procesos por 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 la voz del cliente y de su experiencia, con objeto de cuantificar el grado de satisfacción y el nivel de calidad percibidos, así como, fundamentalmente, 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 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 y gestión que se aplica en todas las oficinas de la red comercial y en todos los canales de servicio. Su aplicación permite identificar la percepción del servicio por los clientes, y cuál es la importancia relativa y la contribución a la satisfacción que conceden a cada uno de los factores analizados.

Desde un marco de gestión “relacional”, periódicamente se realizan encuestas de experiencia del cliente, basadas en el mencionado modelo. Este sistema permite conocer, a escala de oficina, la probabilidad de recomendación (NPS) del cliente con el servicio recibido y facilita, en consecuencia, la actuación directa con los mismos en base a su posicionamiento (Promotores Neutrales y Detractores). Paralelamente, se realizan controles en la ejecución de protocolos de atención comercial, que permiten enriquecer el diagnóstico y la detección de áreas de mejora.

A propósito del marco de gestión “relacional” de la experiencia del cliente, 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 NPS y otras variables de satisfacción:

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	2019: 186.584 2018: 147.200	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	2019: 1.071 2018: 719	Nº total empleados



El NPS global de la clientela de la red de oficinas se situó en 42,8% al cierre del año (estando el rango de medida comprendido teóricamente entre -100 y +100).

2019 ha sido escenario de un relevante despliegue 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 de forma inmediata a la interacción, emitiendo alertas predefinidas y generando cuadros de mando para el seguimiento de la información. Este programa se ha extendido en 2019, como estaba previsto, a los principales eventos que caracterizan la relación comercial de nuestra clientela con la Entidad.

“Unicaja Escucha” constituye una fuente de información imprescindible para la operativización de los resultados (uso útil y conversión en acciones concretas), tanto para las personas de nuestra red de negocio como para los responsables de procesos y de productos. Asimismo, sirve para recabar la opinión de los clientes, antes de realizar modificaciones relevantes en procesos o canales del Banco y una vez que se han realizado los cambios, pudiendo así identificar el impacto de las mejoras en la percepción del 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.

En 2019, en este ámbito de la gestión de la experiencia del Cliente Interno, se ha incorporado también la metodología de medición y mejora basada en el NPS.

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 las normas UNE 71502 e ISO/IEC 27001, por las que se regulan, respectivamente, el sistema de gestión de las buenas prácticas en seguridad de la información, para sus servicios de Banca Digital, Univía, tanto a través de redes fijas como a través de las redes móviles, así como otros “Autoservicios Financieros”. La Dirección de Tecnología 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, teniendo en cuenta el contexto de la organización. Ligados 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.





## Transformación digital

En 2019, el Banco ha experimentado avances significativos conforme a lo previsto en el Plan 2017-2019, optimizando la experiencia “online” de los clientes y adaptándose a las nuevas demandas del mercado, en un proceso de digitalización continua que tendrá su continuidad dentro del nuevo Plan Estratégico y de Transformación 2020-2022.

En este ámbito, cabe mencionar:

- el aumento progresivo de clientes digitales, suponiendo un porcentaje del 48,9% sobre el total de clientes a 31 de diciembre de 2019, y,

- el lanzamiento de soluciones digitales para nuestros clientes, tales como:

- La posibilidad de contratar “online” tanto préstamos preconcedidos, como fondos de inversión, planes de pensiones y valores.
- La implementación de la funcionalidad HCE (*Host Card Emulation*) para permitir el pago directamente desde el móvil en comercios físicos.
- La implantación de otros sistemas de pago ofertados por las compañías Apple, Samsung y Google.
- La posibilidad de envío de efectivo a través de la banca digital de forma instantánea y gratuita a cualquier cajero.
- El pago con móvil entre particulares y a ONGs y el pago en comercio electrónico a través de Bizum.
- El seguimiento “online” de los consentimientos dados a terceros tanto para la realización de pagos en nombre del usuario como para la agregación de movimientos de cuentas o consulta de saldos.
- La alianza con Ebury para ofrecer a nuestros clientes nuevos servicios relacionados con el cambio de divisas y las transferencias internacionales.

En la actualidad se está trabajando en el nuevo modelo de banca digital (web y App privada) con el fin de seguir facilitando el acceso a los servicios bancarios con la mayor flexibilidad y facilidad posibles.

Adicionalmente, se ha avanzado en líneas no tan visibles para los clientes, pero necesarias para el afianzamiento de una efectiva transformación digital, como:

- La renovación de la solución de gestión de las relaciones con clientes (CRM por sus siglas en inglés), con una mayor integración de canales y basada en experiencias más personalizadas en su oferta a clientes, tanto en la selección de productos/servicios como en el canal y momento de su comunicación/envío.
- El diseño y piloto del nuevo puesto de trabajo para los empleados de la Entidad, favoreciendo la movilidad tanto de los de servicios centrales como de los de la red comercial, incluyendo la renovación del *hardware*, la implantación de herramientas colaborativas y la metodología para asegurar la adopción del cambio.
- La impartición de formación a empleados en distintas disciplinas del Plan de Transformación, así como la incorporación de talento digital.



- Un fuerte impulso tecnológico al Sistema Integral de Información y Calidad del Dato, incorporando componentes avanzados de tecnología para la analítica de datos.
- La implantación de las plataformas de arquitectura de integración API y la nueva arquitectura de desarrollo basada en DevOps.
- Creación de un laboratorio de experimentación (LAB) de tecnologías exponenciales, como “chatbots”, RPA (*Robotic Process Automation*) e inteligencia artificial, que permite desarrollar prototipos para conocer la tecnología en profundidad y determinar cómo aprovecharla de la manera más eficiente. Inicialmente, se han desarrollado prototipos de “chatbots” (texto y voz) que permiten automatizar y hacer más eficientes procesos internos, y mejorar la experiencia del usuario (interno o externo).

En resumen, el Grupo ha trabajado en 2019 para dotar a nuestros clientes de una mayor flexibilidad y usabilidad a la hora de contratar y disfrutar servicios financieros, tanto a través de la mejora de los canales digitales como de la amplia red de cajeros. En 2019 se ha culminado el plan de renovación de la red de cajeros del banco, junto con la implantación de una nueva navegación más intuitiva y adaptada a las necesidades de los clientes y usuarios. Asimismo, hemos realizado grandes avances en líneas menos visibles para el cliente, pero que, sin duda, son necesarias para la transformación de cualquier empresa y para la mejora del servicio ofrecido a los clientes.



En línea con los valores de cercanía, prudencia, seguridad y confianza que caracterizan a Unicaja Banco, los objetivos generales marcados en 2018 de cara a la presencia de la entidad en las Redes Sociales fueron los siguientes:

- 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.

Todos estos objetivos se han alcanzado en 2019, a través de la presencia de la Entidad en las Redes Sociales y la implementación de contenidos específicos que nos permiten informar al cliente y a los usuarios, en general, sobre nuestros servicios y nuestra actividad.

Como se detalló en el informe correspondiente a 2018, la presencia en las Redes Sociales de la Entidad se estructura en dos vertientes, que se mantienen en 2019: por una parte, existen perfiles corporativos de carácter institucional (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram y YouTube) y, por otro, se cuenta con perfiles orientados a la atención al cliente (Twitter —con un canal específico @UnicajaResponde—) y Facebook (donde se atienden las consultas relativas al servicio prestado que se reciben en abierto y en Facebook Messenger).

A cierre de 2019, el número de seguidores en Twitter era de 9.515 (8.835 en @UnicajaBanco y 680 en @UnicajaResponde), en Facebook de 13.100, en LinkedIn de 9.012, en Instagram de 1.882 y en YouTube de 372. La media mensual de publicaciones fue de 180 en Twitter, 38 en Facebook, 19 en LinkedIn y 9 en



Instagram. Todo ello eleva la comunidad en redes de la Entidad a 33.881 individuos, un 68,5% más que en 2018, sin contar con el segmento joven que se canaliza por medio de Espacio Joven Uni.

Por otra parte, los parámetros a destacar en la atención al cliente que se ofrece a través de las Redes Sociales del Banco son los siguientes:

- En 2019 se han recibido un total de 3.445 consultas, de las cuales 1.148 llegaron a través de Twitter (@UnicajaResponde), 1.539 a través de Facebook y 758 a través de Google Play.
- En el mes de septiembre de 2019, el servicio de Calidad implementó encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos a través de Twitter (@UnicajaResponde) y Facebook Messenger, situándose el NPS (*Net Promoter Score*, el índice que mide la disposición de los clientes a recomendar una empresa) en 34,8 (Twitter), 35,3 (Facebook) y 35 (todas las redes sociales).

Espacio Joven Uni la marca en Redes Sociales orientada al colectivo de jóvenes, dispone a diciembre de 2019 de una comunidad ligeramente superior a 68.000 seguidores, distribuidos de la siguiente forma: Twitter (4.496), Facebook (62.088, red en la que se ha incrementado la comunidad en un 35% respecto al año 2018), Instagram (1.815) y YouTube (239).

En octubre de 2018 inició 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. A lo largo del año 2019, el número de “posts” publicados en UniBlog ha sido de 83; asimismo, 17.314 usuarios han accedido al blog y el número total de visitas ha sido de 31.022.

### Servicio de Atención al Cliente

Para el Grupo Unicaja Banco el Departamento de Atención al Cliente (DAC) no es sólo un requisito organizativo impuesto 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 2019 el plazo medio de resolución del DAC ha sido de 45,35 días, frente a 32,20 días en 2018.

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 2019, este Servicio gestionó un número total de quejas y reclamaciones registradas de 23.729. De ese número se han admitido a trámite 20.955 quejas y reclamaciones. El resto, 2.774, no se han admitido al no reunir los requisitos establecidos por la normativa vigente para su admisión, 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 2019	Año 2018
Activo	11.788	15.924
Pasivo	2.770	2.266
Servicios	2.150	1.761
Medios de Pago	3.215	1.586
Otros	1.032	770
<b>TOTAL</b>	<b>20.955</b>	<b>22.307</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 2019 ha sido: 5.103 reclamaciones a favor del cliente; 2.796 corresponden a solicitudes de información o explicaciones que también han sido atendidas y 13.644 a favor de la Entidad.

A continuación, se informa del 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
2019*	175 (57,95%)	80 (26,49%)	47 (15,56%)	302 (100%)
2018	153 (28,18%)	308 (56,72%)	82 (15,1%)	543 (100%)

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

\* Datos provisionales a enero de 2020.

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 2019	Año 2018
Unicaja Banco	23.665	25.855
Unigest	6	15
Unicorp Patrimonio	4	3
Unimediación	0	0
Segurandalus	1	0
Duero Vida	53	20
<b>TOTAL</b>	<b>23.729</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, 24 corresponden a solicitudes de información o explicaciones que han sido atendidas, 11 a reclamaciones que se han resuelto a favor del cliente, 23 a favor de la Entidad, una ha sido inadmitida y 5 se encuentran pendientes de resolución.

### Protección de los Consumidores

Unicaja Banco cuenta con una “Política de Comunicación Comercial”, aprobada por el Consejo de Administración en 2017, que establece los principios generales que rigen su actividad publicitaria, dirigida a clientes o potenciales clientes residentes en España, y referida a productos y servicios bancarios, incluidos los servicios de pago, distintos de los instrumentos y servicios de inversión.

El objetivo de estos principios generales es que los mensajes emitidos por Unicaja Banco:

- Sean fácilmente comprensibles.
- Contengan toda la información necesaria.



- Respondan a la realidad.

Uno de los principios clave que inspiran toda la legislación financiera y la actividad supervisora en el ámbito del mercado de productos y servicios bancarios es la protección del cliente bancario. Este principio implica que el cliente debe disponer de información suficiente y veraz para fundamentar su decisión de contratación. Estas previsiones no alcanzarían la eficacia deseada si la normativa financiera desconociera la relevancia que tiene la publicidad a la hora de que el cliente bancario tome sus decisiones.

En nuestro entorno comunitario, y cada vez en mayor medida en España, son comunes los sistemas de autorregulación publicitaria, sistemas que gozan de un considerable y creciente reconocimiento por parte de las autoridades comunitarias y por el propio legislador nacional. En este sentido, Unicaja Banco forma 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. Asimismo, mantenemos las adhesiones iniciadas en 2018 a:

- La Asociación de Marketing de España, con el objetivo de contribuir al desarrollo de una cultura de marketing entre los profesionales, 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.

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**

Unicaja Banco, en cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos), y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, ha implantado las medidas técnicas y organizativas adecuadas respecto a aquellos procesos que conllevan tratamiento de datos personales, con objeto de garantizar el cumplimiento de la citada legislación.

En aplicación de estas medidas, Unicaja Banco dispone de una Delegada de Protección de Datos (DPO) común para el Banco y para las Sociedades del Grupo, de un Modelo de Gobierno y de una Política General de Privacidad, con los que cubrir los requisitos del Gobierno de Privacidad y Protección de Datos Personales. A través de la Política General de Privacidad, la Sociedad establece un marco único para definir la privacidad y la protección de datos personales, comprometiéndose a proteger y tratar todos los datos personales de conformidad con la legislación aplicable. 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.

Asimismo, y con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la normativa de protección de datos, se han desarrollado distintos procedimientos internos y definido e implantado un Modelo de Control, basado en los riesgos que podrían derivarse de incumplimientos y en una serie de controles que tienen como objetivo mitigar dichos riesgos.

Por otra parte, dentro del marco de proactividad requerido para la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, se ha elaborado y puesto en funcionamiento para los empleados de la entidad un Plan de Formación específico y detallado 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.

A través de su Delegada de Protección de Datos, se han recibido durante 2019, en virtud del mecanismo previo de la admisión a trámite de las reclamaciones que se formulen ante la Agencia Española de Protección de Datos, un total de cinco “Traslados de reclamación y solicitud de información”. Una vez enviada a la Agencia respuesta con la información oportuna, dos no han sido admitidas a trámite, y de las tres restantes no nos consta respuesta alguna, por lo que estas solicitudes de información no pueden considerarse reclamación fundamentada.

### Seguridad de la Información

Se ha avanzado en el Plan de Ciberseguridad puesto en marcha en 2018. El Plan, compuesto por 50 iniciativas, está contribuyendo de manera significativa a la mejora de la seguridad en la Entidad.

Los proyectos más significativos ejecutados en 2019 han sido:

- Implantación del Modelo de Gobierno de Ciberseguridad.
- Implantación de un Modelo Operativo de Relaciones con terceros y “Cloud”.
- Procedimiento de respuesta a incidentes de seguridad.
- Procedimiento de Notificación de Incidentes de Seguridad.
- Gestión de actualizaciones y parches de seguridad de sistemas operativos y Ofimática.
- Definición de especificaciones de seguridad para redes “Wifi”.
- Securitización de los dispositivos móviles.
- Despliegue de dispositivos contra determinados ataques, vía correo y vía navegación.
- Configuración segura de sistemas operativos.

Se continúa ejecutando el Plan Estratégico de Sistemas de Información iniciado en 2017. La Entidad cuenta con un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC).

A través de la Escuela de Ciberseguridad se está llevando a cabo una labor de concienciación, en materia de seguridad, obligatoria para el personal de Oficinas y Servicios Centrales.

En 2019 se ha terminado de definir el 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. En este sentido, se ha nombrado la figura del CISO (*Chief Information Security Officer*), cuya principal función es la



de alinear la estrategia de seguridad de la información con los objetivos de negocio de la Entidad. Además, se está actualizando la Política de Seguridad de la Información para adecuarla a todo el marco normativo y regulatorio vigente aplicable a la Entidad.

Desde el año 2007 Unicaja Banco dispone de la certificación UNE - ISO/IEC 27001:2014 de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) para los servicios TIC prestados por la Dirección de Tecnología. En el año 2019 se ha realizado una auditoría de seguimiento cuyo resultado ha sido satisfactorio manteniéndose, por tanto, su certificación.

### **Banca de proximidad e inclusión financiera**

El Grupo, con el fin de mitigar el fenómeno de la exclusión financiera, continúa con su esfuerzo para permanecer en los territorios y localidades en los que tiene un tradicional arraigo. Para ello, contar con agentes financieros garantiza la presencia de la Entidad en pequeños municipios, y, así, seguir prestando servicio a sus habitantes de manera presencial y eficiente. El mantenimiento de dicha figura responde, además, al compromiso de la Entidad por seguir prestando el servicio a los clientes del ámbito rural y de localidades con menor número de habitantes, en especial a las personas de más edad y con mayores dificultades para desplazarse.

Unicaja Banco, con el objetivo de ofrecer una mejor y más amplia prestación de sus servicios, cuenta, además, con diversos canales de atención al cliente, tanto presenciales como telemáticos. De hecho, aparte de las sucursales tradicionales, se ofrecen servicios financieros por medio de dependencias atendidas por personal del Grupo en unos días u horarios más reducidos (“ventanillas desplazadas”), los cajeros automáticos, las oficinas móviles o las soluciones tecnológicas de banca a distancia “online”.

En este sentido, en Castilla y León y el norte de Extremadura, Unicaja Banco muestra su vocación de servicio en el ámbito rural por medio de una flota de oficinas móviles que dan servicio a 350 pequeñas localidades, contribuyendo de esta forma a seguir atendiendo pequeños núcleos, habitados principalmente por personas mayores. De este modo, seguimos luchando contra la despoblación y sus retos, y contra la exclusión financiera, llegando allí donde otras entidades no llegan.

Adicionalmente, en línea con las tendencias regulatorias y supervisoras, el Grupo procura aprovechar la innovación tecnológica (banca “online”, 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 Edufinet 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 109 municipios con escasa población y, en consecuencia, con mercados muy reducidos. Asimismo, en 2019, el porcentaje de la red de oficinas ubicada en municipios de menos de 10.000 habitantes fue de un 40,78% (datos correspondientes al padrón municipal de habitantes de 2018).



## 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 la página web corporativa, apartado “Inversores y accionistas”.

## PERSONAL

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

Unicaja Banco persigue la consolidación de un equipo profesional motivado, integrado y formado, capaz de ejecutar las políticas que desarrollan 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 compartimiento 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 2019, Unicaja Banco contaba con una plantilla total de 6.014 empleados, con carácter estructural en su totalidad. De igual modo, el 99,98% 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 25 a 30 años. La edad media de la plantilla se sitúa en 47,1 años y la antigüedad media en 20,3 años, si bien el 6,5% de los empleados tiene una antigüedad inferior a 10 años, siendo el porcentaje del 7% en el caso de las mujeres. El peso relativo de las mujeres se sitúa en el 49,2%, 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 66% 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		Unicaja Banco	
Empleados		2019	2018
Perfil de la plantilla	Nº empleados estructurales	6.014	6.337
	Distribución plantilla (hombres/mujeres) (%s/Total)	50,8 / 49,2	51,5 / 48,5
	Edad media plantilla (años)	47,1	46,4
Formación	Inversión en formación (millones de euros)	1,69	2,88
	Horas de formación	526.621	481.254
Absentismo laboral	Jornadas perdidas (%s/jornadas teóricas)	3,79	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				
Edad (años)	Hombres		Mujeres	
	2019	2018	2019	2018
De 25 a 30	8	7	8	13
De 31 a 35	27	67	60	114
De 36 a 40	369	465	565	721
De 41 a 45	661	713	813	832
De 46 a 50	683	692	660	590
De 51 a 55	710	686	582	579
De 56 a 60	499	510	258	209
Más de 60	100	125	11	14
<b>Total</b>	<b>3.057</b>	<b>3.265</b>	<b>2.957</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				
Edad (años)	Hombres		Mujeres	
	2019	2018	2019	2018
<b>GRUPO 1</b>	<b>3.039</b>	<b>3.239</b>	<b>2.947</b>	<b>3.060</b>
GI – Nivel I-V	1.696	1.748	801	795
GI – Nivel VI-IX	1.050	1.101	1.542	1.496
GI – Nivel X-XIV	293	390	604	769
<b>GRUPO 2</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Otros	-	-	5	6
<b>Total</b>	<b>3.057</b>	<b>3.265</b>	<b>2.957</b>	<b>3.072</b>

El número de despidos en el ejercicio 2019, por sexo, edad y clasificación profesional es el que sigue:

**Nº de despidos por sexo y tramos de edad**

Edad (años)	Hombres		Mujeres	
	2019	2018	2019	2018
De 36 a 40	2	1	-	-
De 41 a 45	1	-	2	-
De 46 a 50	-	1	-	1
De 51 a 55	1	2	1	-
De 56 a 60	-	3	-	-
Más de 60	-	1	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

**Nº de despidos por sexo y clasificación profesional**

GRUPO I	Hombres		Mujeres	
	2019	2018	2019	2018
G1 – Nivel I-V	2	5	2	-
G1 – Nivel VI – XII	2	3	1	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

El 56,3% de la plantilla desarrolla su actividad en la Comunidad Autónoma andaluza, mientras que el 28,2% de la plantilla desarrolla su actividad en la Comunidad Autónoma de Castilla y León (54,8% y 29,7% respectivamente en 2018), 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 en septiembre de 2018.

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 el Convenio Colectivo sectorial, actualmente en negociación, y que se tomará como referencia para la adopción de las medidas oportunas en Unicaja Banco.

Conforme a las políticas y manuales internos, el Banco procura que los perfiles de los empleados sean diversos, no solo en términos de género, sino también de formación y conocimientos, experiencia, edad y procedencia geográfica, entre otros aspectos.

Por lo que respecta a las medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación por parte de ambos progenitores y, concretamente, en relación con el permiso parental, considerando “derecho parental” los derechos de paternidad y maternidad disfrutados por los empleados de Unicaja Banco, 228 empleados (103 hombres y 125 mujeres) han tenido derecho al permiso parental durante 2019, se han acogido al mismo y han regresado al trabajo después del permiso.

En cuanto a los empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo, han sido 193 (77 hombres y 116 mujeres).

En 2019, la cifra total de empleados que se acogieron al derecho parental fue de 228, frente a los 202 que se acogieron en 2018. La tasa de regreso al trabajo en 2019 fue del 100%, en tanto que en 2018 la tasa de retención fue del 95,5%.

**Remuneraciones. Política retributiva general**

La política retributiva general de Unicaja Banco 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 cada categoría profesional.

Atendiendo a la remuneración media total percibida (retribución fija, la retribución variable no ha sido significativa en relación con el resto de conceptos retributivos, por lo que no se incluye en este análisis) en el ejercicio 2019, la remuneración media de las mujeres se encuentra un 8,6% 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 estructurales salariales de las Entidades que a lo largo del tiempo se han ido integrando en Unicaja Banco.

Los hombres representan un 50,8% del total de la plantilla de la Entidad (51,5% en 2018). 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 2019, y la variación con respecto al ejercicio 2018:

Remuneraciones medias por sexo y clasificación profesional (EUR)					
GRUPO	Hombres	Mujeres	TOTAL	% Hombres/Mujeres	% VAR. RETRIB, MEDIA S/2018
GRUPO 1	45.722	38.587	42.208	118%	0,59%
G1 – Nivel I-V	51.939	46.757	50.275	111%	-0,71%
G1 – Nivel VI-IX	39.945	37.902	38.730	105%	-0,22%
G1 – Nivel X-XIV	30.477	29.501	29.820	103%	-0,56%
GRUPO 2	34.428	33.044	34.127	104%	4,03%
Otros	-	10.129	10.129	-	-16,54%
Total	45.655	38.529	42.150	118%	0,63%

Igualmente, se adjunta cuadro con las remuneraciones medias por tramos de edad, referidas al ejercicio 2019 y variación con el ejercicio 2018:



## Remuneraciones medias por sexo y tramos de edad

EDAD	Hombres	Mujeres	TOTAL	% Hombres/Mujeres	% VAR. RETRIB, MEDIA S/2018
De 25 a 30	26.443	28.890	27.666	91%	2,40%
De 31 a 35	31.544	32.154	31.965	98%	-0,88%
De 36 a 40	37.526	33.895	35.330	110%	2,36%
De 41 a 45	41.187	36.492	38.597	112%	-0,93%
De 46 a 50	45.027	39.608	42.364	113%	-1,60%
De 51 a 55	48.834	42.648	46.048	114%	0,11%
De 56 a 60	51.159	45.112	49.098	113%	-0,64%
Más de 60	65.188	31.892	61.828	204%	-5,00%
<b>Total</b>	<b>45.655</b>	<b>38.529</b>	<b>42.150</b>	<b>118%</b>	<b>0,63%</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	% VAR. RETRIB, MEDIA S/2018
Dir. General / Corp.	225.771	-	225.771	-	-13,13%
Director Departamento	116.596	92.806	111.730	125%	-2,83%
Director Área	68.010	65.501	67.460	103%	0,42%
Responsables	56.519	46.243	53.271	122%	-1,39%
Director de Oficina	46.950	44.316	46.101	105%	0,58%
Interventor Oficina	42.174	38.654	40.177	109%	0,82%
Resp. Inversiones Oficina	40.459	36.397	38.022	111%	-0,50%
Gestores	43.696	39.226	41.428	111%	0,30%
Apoyo Administrativo	41.839	36.378	38.899	115%	1,22%
<b>Total</b>	<b>45.655</b>	<b>38.529</b>	<b>42.150</b>	<b>118%</b>	<b>0,63%</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.

En el ejercicio 2019 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 17% de la plantilla ha sido beneficiario de la misma, suponiendo, en promedio, un 4% sobre su retribución fija (un 11% de la plantilla en 2018, suponiendo un 4% sobre su retribución fija).



La retribución salarial inicial correspondiente al último nivel del Grupo 1 prácticamente duplica el salario mínimo interprofesional vigente en España en 2019.

### 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 publica a través del “Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros”, que, para cada ejercicio, se difunde por medio de 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	
	2019	2018	2019	2018
Consejeros Ejecutivos	566.090	717.260	-	-
Consejeros No Ejecutivos	84.860	68.570	86.870	64.590
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Nota. Datos correspondientes a 31/12/2019. En cuanto a indemnizaciones percibidas por Consejeros en 2019, véase el Informe sobre Remuneraciones de los Consejeros en la página web corporativa.

### Compromisos post-empleo

La Entidad mantiene un sistema de previsión social para todos los empleados complementario del sistema de pensiones públicas de la Seguridad Social.

Durante el ejercicio 2002, Unicaja Banco llegó a un acuerdo con sus empleados para la modificación y transformación de su sistema de previsión social complementaria en un modelo mixto de aportación definida y prestación definida, por el que se formalizó un plan de pensiones de empleo (actualmente, Plan de Pensiones de Promoción Conjunta de los empleados de Unicaja Banco, S.A. y de la Fundación Bancaria Unicaja) exteriorizado en Unifondo Pensiones V, Fondo de Pensiones. Dicho Plan se configura como instrumento para el cumplimiento de los compromisos asumidos por las Entidades Promotoras (Unicaja Banco y Fundación Bancaria Unicaja), a través de la negociación colectiva, en relación con la previsión social de sus empleados, garantizando el respeto de los derechos y prestaciones aplicables a los colectivos procedentes de Unicaja Banco y de la Fundación Bancaria Unicaja.

El Plan de Pensiones de Promoción Conjunta de los empleados de Unicaja Banco, S.A. y de la Fundación Bancaria Unicaja afecta a todos los empleados de ambas Entidades adscritos al mismo y a su personal pasivo. Recoge seis colectivos diferenciados por su modalidad de aportación (aportación definida, prestación definida) y con particularidades en cuanto a las modalidades de rescate según supuestos de contingencia.

Los empleados de Unicaja Banco procedentes de EspañaDuro, de acuerdo con sus correspondientes convenios laborales vigentes, ven complementadas las percepciones de la Seguridad Social que les corresponden, al igual que sus derechohabientes, en caso de jubilación, viudedad, orfandad e incapacidad permanente. Los empleados procedentes de dicha Entidad se aglutinan en torno a dos planes de pensiones: Plan de Pensiones de Empleados de la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria, de aplicación para los empleados provenientes de la extinta Caja de Ahorros de Salamanca y Soria; y Fondempleo Caja España Plan de Pensiones para los empleados procedentes de la antigua Caja España de Inversiones, Caja de Ahorros y Monte de Piedad.



En la actualidad, por tanto, conviven en la Entidad tres planes de pensiones diferenciados. Durante el ejercicio 2019 se ha comenzado un proceso de integración de los planes de pensiones de los empleados procedentes de EspañaDuro en el Plan de Pensiones de Promoción Conjunta de los empleados de Unicaja Banco, S.A. y de la Fundación Bancaria Unicaja.

La información contable sobre los compromisos post-empleo de dichos planes se detallan en las Cuentas Anuales, que, para cada ejercicio, se difunden a través de la web corporativa de Unicaja Banco.

### Empleo del colectivo de personas con discapacidad

A 31 de diciembre de 2019, 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 134, de los que 99 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 2019 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 la 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. En el año 2019 se ha obtenido la certificación del Sistema de Gestión por AENOR de conformidad con la norma ISO 45001:2018. Igualmente, se realizan las auditorías legales del sistema, lo que garantiza el grado de cumplimiento de la política preventiva. También durante el 2019 se ha realizado la auditoría reglamentaria del Sistema de Prevención.



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, que permite disponer de un mecanismo que facilita el aprendizaje de quienes están implicados en la acción preventiva, y, no menos importante, 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, el procedimiento específico de actuaciones preventivas y correctoras ante situaciones de atraco, y el Protocolo de actuaciones ante agresiones y amenazas externas derivadas del trabajo.

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 0,10% de las jornadas teóricas totales, situándose el índice de incidencia en 2019 en el 4,12% y el índice de frecuencia en el 2,79. En cuanto a la distribución por sexo de los accidentes laborales, 5 han correspondido a hombres (20%) y 20 a mujeres (80%). Por su gravedad, todos los accidentes (25) se han considerado leves. El índice de duración media de los accidentes laborales es de 63,11 días, y el índice de gravedad de los mismos ha sido del 0,18%. Igualmente reducido es el absentismo laboral causado por enfermedades comunes y accidentes no laborales, situándose su tasa en el 3,79% de las jornadas teóricas de 2019, lo que equivale a 57.091 jornadas de trabajo (399.636 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.

Los empleados con contrato a tiempo parcial pueden disfrutar de los mismos beneficios sociales de los que se aplican a los empleados a tiempo completo. Con respecto a los trabajadores con contrato temporal, la principal diferencia se encuentra en la financiación, ya que los mismos no pueden acceder a los préstamos de adquisición de vivienda, hipotecarios libres, préstamos para atenciones varios y personales libres, de acuerdo a lo fijado en el Colectivo Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro. En cuanto a las tarjetas Mastercard y Visa, el importe máximo que pueden solicitar es de 2.500 euros.

En 2019, se han concedido 995 préstamos de convenio (anticipos sociales, préstamos sociales y convenio vivienda fijados en el Convenio Colectivo) por un importe de 48,06 millones de euros. Se han aprobado también 1.568 operaciones de préstamo libre a empleados, por un importe de 26,86 millones de euros.

Asimismo, las aportaciones a planes de pensiones de empleados de Unicaja Banco ascendieron a 15,2 millones de euros (10,5 millones de euros en 2018).

Los empleados con contrato indefinido se incorporan al Plan de Pensiones de Empleados de manera inmediata en el momento de su pase a dicha situación. Los trabajadores con contrato temporal podrán acceder al Plan de Pensiones de Empleados tras acumular más de 12 meses de antigüedad con la misma modalidad de contrato.



## Relaciones laborales/sociales

En Unicaja Banco se respeta el papel y las responsabilidades que competen a las representaciones sindicales y, muy especialmente, lo que concierne a la negociación colectiva. La participación de los representantes de los trabajadores en las decisiones adoptadas por la Entidad en materia laboral constituye una de las directrices que marca la política de Recursos Humanos de la Entidad. La totalidad 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, determinan, en general, el tiempo de trabajo y las demás condiciones de empleo.

Con motivo del Acuerdo suscrito 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 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), se han celebrado diversas reuniones de la Comisión de Seguimiento del citado Acuerdo con las organizaciones firmantes.

Durante el año 2019, se ha producido la renovación de la mayor parte de los órganos de representación de los trabajadores en Unicaja Banco, mediante la celebración de elecciones sindicales a Comités de Empresa y Delegados de Personal.

El Comité Intercentros de Seguridad y Salud en Unicaja Banco se constituyó el 31 de marzo de 2003, como órgano de consulta y participación en materia de Prevención de Riesgos Laborales en la Gestión de la Prevención y en su ámbito de actuación se han elaborado los siguientes documentos:

- Protocolo para la prevención de violencia y agresiones externas derivadas del trabajo.
- Protocolo para la prevención del acoso moral y/o psicológico en el trabajo.
- Protocolo para la prevención del acoso sexual y/o por razón de sexo en el trabajo.
- Procedimiento ante situaciones de atraco.
- Protocolo de integración laboral de personas con discapacidad.
- Mejoras en situaciones de embarazo y lactancia.
- Campaña de reconocimientos médicos bienales.

## 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 2019, se ha invertido en formación un total de 1,69 millones de euros, impartándose, prácticamente a la totalidad de la plantilla, en torno a 526.000 horas de formación (481.000 horas en 2018) con un promedio de 87,57 horas por empleado y con la siguiente distribución por categorías profesionales:





Categoría	Horas	
	2019	2018
G1 – Nivel I-V	206.113	154.355
G1 – Nivel VI-IX	226.163	214.296
G1 – Nivel X-XIV	93.794	112.086
G2 - Nivel II-III	188	223
<b>Total</b>	<b>526.258</b>	<b>480.960</b>

Las principales actuaciones en materia de formación se han articulado en torno al Plan Anual de Formación 2019, que tiene como propósito ampliar el conocimiento, mejorar las capacidades técnicas y cubrir las necesidades formativas de los empleados. El Plan se agrupa en diez categorías:

1. Formación en asesoramiento financiero.

Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID 2), impartiendo un programa de formación con el fin de la obtención de un certificado que permita a los empleados comercializar con productos categorizados como tales, así como la “formación de mantenimiento MiFID” para aquellos empleados que ya habían obtenido el certificado en los años 2017 y 2018.

2. Formación en Ley de Crédito Inmobiliario.

El objetivo de la nueva Ley 5/2019 es dar más seguridad a todos los intervinientes en el proceso hipotecario, estableciendo el deber de formación y cualificación de las personas que intervengan en la concesión de créditos inmobiliarios, desarrollado en la Orden Ministerial ECE/482/2019. Se ha realizado un programa de formación dirigido a los colectivos implicados con el fin de obtener el certificado que permite comercializar productos de crédito inmobiliario.

3. Formación y adaptación enfocada al personal de nueva entrada.

4. Planes de carrera dirigidos a técnicos de servicios centrales y servicios territoriales.

5. Itinerarios formativos por puestos (demanda interna): programa de desarrollo profesional a través de un catálogo de actividades y cursos a disposición de todos los empleados.

6. 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.

7. Programas de continuidad y mantenimiento.

8. Transformación Digital, donde se incluyen los distintos proyectos formativos dirigidos a la transformación digital de Unicaja Banco.

9. Necesidades normativas y regulatorias: formaciones cuyo fin es el conocimiento de la nueva normativa. En 2019 se destacan las siguientes:

El programa de formación de Seguridad y Salud Laboral (PRL) se ha incluido en la Formación Normativa Recurrente en cada uno de los Planes de Formación aprobados en Unicaja Banco. Durante 2019, además de impartir este programa a los colectivos correspondientes, se han habilitado en el portal de formación de la Entidad los contenidos formativos en esta materia para que cualquier empleado pueda acceder a ellos de forma voluntaria y resolver cualquier inquietud relacionada con esta temática.

El programa de formación en Prevención de Blanqueo de Capitales - Financiación del Terrorismo (PBC/FT) y el programa de formación en “Prevención del Riesgo Penal”: Se impartieron de forma masiva a toda la plantilla en el año 2016, y, desde entonces, se vienen impartiendo ediciones adicionales dirigidas a



los empleados que, por distintas razones, no pudieron realizarlo en ese año así como actualizaciones sobre estas materias.

El resumen para el ejercicio 2019 de las acciones formativas en materia de PBC-FT, Riesgo Penal y PRL es el siguiente:

Acción Formativa	Asistentes	Horas
Novedades en materia de PBC-FT (Módulo I Mantenimiento Mifid)	3.304	16.520
Prevención del Riesgo Penal	375	3.000
Prevención de Riesgos Laborales	521	1.870

#### 10. Necesidades corporativas específicas del ejercicio.

En 2019, 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 en el epígrafe anterior:

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

Adicionalmente se resalta 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 otros documentos de interés, tales como circulares y comunicados relacionados con medioambiente.

Unicaja Banco mantiene acuerdos de colaboración con diversas Universidades implantadas en las provincias donde desarrolla su actividad, mediante los cuales, durante 2019, 23 alumnos que cursan estudios universitarios vinculados a la actividad financiera tuvieron oportunidad de realizar prácticas en la Entidad complementando su formación teórica.

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

En 2019, el porcentaje de empleados que han recibido evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional fue del 97%.

#### 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 web comercial y corporativa 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.

Los sitios han sido validados 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 la plena igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, 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; 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 2º grado de consanguinidad.

También existe un protocolo para evitar y resolver cualquier situación de acoso o discriminación por razón de sexo.

Para ello se realizan campañas de sensibilización, formación e información en materia de igualdad de oportunidades. Se dispone de un espacio específico de igualdad en la Intranet corporativa para informar a la plantilla del Plan de Igualdad y de las medidas orientadas a favorecer la conciliación personal, familiar y laboral en la Entidad. Existe 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 los 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), GARANTIA, 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 cercano a los 4.000 millones de euros en 2019.

### Participaciones empresariales

Unicaja Banco, además de su labor estrictamente comercial prestando una extensa gama de servicios y satisfaciendo las necesidades de financiación del sector empresarial, se ha implicado directamente en la actividad empresarial, a través de la creación y promoción de iniciativas empresariales, de un lado, y la adquisición y el mantenimiento de participaciones en el capital empresarial, de otro. Al cierre del ejercicio 2019, la cartera de participaciones del Grupo se materializaba en 133 empresas, en gran parte PYMES, con una inversión total superior a los 2.000 millones de euros.

Desde la Dirección de Participadas se coordinan las políticas aplicables y la gestión de la cartera de participaciones del Grupo Unicaja Banco, vigilando el cumplimiento de los objetivos generales de la Entidad en cuanto al control del riesgo, y buscando una rentabilidad alternativa y complementaria a la propia del negocio financiero principal.

La Dirección de Participadas coordina la presencia de representantes de la Entidad en los órganos de administración de las sociedades participadas, velando por los intereses de las mismas, la continuidad de su proyecto empresarial y la creación de riqueza en su territorio de actuación.

Para todo ello, se dispone de cuatro políticas básicas:

- “Política de Inversiones y Desinversiones 2019- 2020”.

Este manual recoge que en el análisis de posibles nuevas inversiones se considerarán los riesgos no financieros y, en especial, los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) (inversión sostenible o socialmente responsable –ISR–), ponderándose adecuadamente que la compañía analizada cuente con una política propia de RSC o sostenibilidad, o que, entre otras prácticas, controle adecuadamente el impacto ambiental de sus actividades, desarrolle una política de empleo que favorezca la igualdad de oportunidades o tenga implantado un sólido modelo de gobierno corporativo.

- “Manual de Procedimientos en el ámbito de las Sociedades Participadas”.
- “Política de Selección de Consejeros para las Sociedades Participadas del Grupo Unicaja Banco”.
- “Manual de Control de Riesgo de Participación”.



Gracias a su posición estratégica en los territorios de implantación, siendo entidad de referencia en algunos de ellos, Unicaja Banco ha tratado de compatibilizar los objetivos antes descritos con el desarrollo económico regional, apoyando la iniciativa empresarial en el ánimo de impulsar la creación de empleo. El Grupo Unicaja Banco mantiene en su cartera inversiones relevantes en los sectores de agroalimentación, servicios públicos, energía y parques tecnológicos, entre otros.

El compromiso del Grupo con el desarrollo de los territorios queda patente a través de la participación en proyectos de infraestructura (aparcamientos, agua, limpieza, promoción local, asesoramiento...).

El Grupo contribuye, igualmente, a fortalecer la industria agroalimentaria, con la participación en compañías con vocación exportadora 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 diversas filiales.

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.

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 las últimas dos décadas, o participando en un proyecto empresarial que tiene como objetivos la promoción, educación y rehabilitación de personas con minusvalía, a fin de lograr su integración laboral y social, promoviendo y gestionando programas de formación profesional.

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

### Banca Responsable. Vivienda y exclusión social

El Grupo Unicaja Banco ha desarrollado 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 contratados, de las que se han beneficiado algo más de 2.000 familias en 2019.

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, por el Real Decreto-Ley 5/2017, de 17 de marzo, y por la Ley 5/2019, de 15 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. Unicaja Banco ha aceptado en diciembre de 2019 la prórroga durante un año adicional, hasta enero de 2021, del periodo de vigencia del “Convenio para la creación de un Fondo Social de Viviendas”. Esta iniciativa se suma a los esfuerzos que, especialmente, desde el comienzo de la pasada 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.

La aportación de viviendas al FSV es de 375; 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.

A cierre de 2019, el 94% de las viviendas del FSV del Grupo han sido admitidas para su alquiler.

### Fomento de la educación financiera

El Grupo, principalmente a través de Unicaja Banco, aunque también con voluntarios de otras empresas integrantes del mismo, especialistas en sus respectivos ámbitos de actuación profesional (banca privada, seguros, inversiones...), en colaboración con la Fundación Unicaja y otras entidades, públicas y privadas, lleva 15 años desarrollando programas de educación financiera, con el objetivo de incrementar las competencias y los conocimientos económicos y financieros de la población, 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 destinados a la ciudadanía en general; Edufiemp ([www.edufinet.com/edufiemp](http://www.edufinet.com/edufiemp)), con contenidos específicos para empresarios y emprendedores; 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, la Universidad de Cádiz, la Universidad de Valladolid y la Universidad Pontificia de Salamanca (estas dos últimas se han adherido al proyecto en 2019).



El Proyecto Edufinet también tiene suscritos convenios de colaboración con diversas entidades e instituciones empresariales, entre las que se incluyen la Confederación de Empresarios de Málaga, el Colegio de Economistas de Málaga, la Confederación de Empresarios de Andalucía, la Confederación Empresarial de la Provincia de Almería (Asempal), Promálaga, el Parque Tecnológico de Andalucía, el Colegio de Economistas de Almería, el Instituto Municipal para la Formación y el Empleo (IMFE), y el “European Centre for Innovation and Entrepreneurship” (ECIE) (este último, suscrito en 2019).

Desde el inicio de su actividad, los portales del Proyecto Edufinet han recibido más de 8,5 millones de visitas, con accesos procedentes de unos 180 países y más de 15,5 millones de páginas vistas. Por otro lado, en lo que a cursos y jornadas respecta, desde sus comienzos han participado en ellas más de 152.000 personas. Por último, en el apartado de publicaciones, el Proyecto Edufinet ha publicado 15 obras con una tirada de más de 40.000 ejemplares.

Como novedades del ejercicio 2019, cabe destacar la realización en Málaga del II Congreso de Educación Financiera “Educación Financiera para una sociedad en transformación”, al que asistieron más de 120 personas y más de 30 ponentes y comentaristas. Los objetivos de este Congreso fueron los siguientes: servir de punto de encuentro de los diversos agentes involucrados o interesados en la educación financiera, con una orientación especial hacia académicos, profesionales y representantes de



instituciones públicas y privadas relacionados con ese campo temático; discernir el estado de la cuestión en dicho ámbito, a fin de identificar tendencias y puntos de interés; poner en común conocimientos y experiencias en materia de educación financiera; identificar los principales retos que se plantean en relación con el objetivo de mejora de la cultura financiera; seleccionar aspectos clave para la adaptación continua de los programas de educación financiera a las nuevas realidades y a las necesidades cambiantes de los distintos colectivos poblacionales, con particular atención a la transformación digital y al cambio climático; y perfilar las estrategias de actuación más adecuadas y el diseño óptimo de los programas educativos en la referida vertiente.

También se pusieron en marcha las XI Jornadas de Educación Financiera para Jóvenes y la XI Olimpiada Financiera, operativas hasta marzo y mayo de 2020, 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 undécima edición se ha diseñado un juego de simulación “online” en el que, siguiendo un caso práctico, los alumnos deben tomar decisiones de inversión.

En marzo de 2019 el Proyecto Edufinet participó vía *streaming* en una conferencia llamada “Claves de educación financiera” en un foro internacional de escuelas organizado por el “European Centre for Innovation and Entrepreneurship” (ECIE), desarrollado en Bucarest (Rumanía), que contó con casi un millar de participantes de seis países (Austria, España, Hungría, Italia, República Checa y Rumanía), conectados, asimismo, vía *streaming*. La participación del Proyecto Edufinet en este foro consistió en exponer los principales aspectos del comercio exterior y la financiación internacional.

En 2019 también se pusieron en marcha varios proyectos novedosos, como fueron un ciclo de cine de economía y finanzas, un simulador sobre el plan de empresa, un proyecto de formación para formadores del Proyecto Edufinet y un videojuego de educación financiera, proyectos todos cuya finalización está prevista para el año 2020, y para los que se ha contado con el apoyo de Funcas, por medio del “Programa Funcas de Estimulo de la Educación Financiera” (Funcas Educa), en virtud del convenio suscrito.

Por otro lado, también se inició la III edición de las Jornadas de Educación Financiera específicas para alumnos de Ciclos Formativos de Grado Superior y la II edición de las Jornadas de Educación Financiera 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.

Otras actuaciones novedosas de 2019 fueron diversas Jornadas de educación financiera, economía circular y finanzas sostenibles para alumnos de educación primaria y secundaria, y una jornada de educación financiera destinada a menores en riesgo de exclusión social en colaboración con la Asociación Altamar.

En noviembre de 2019 se firmó un acuerdo de colaboración con el Centro Internacional de Formación de Autoridades y Líderes (Cifal) Málaga, impulsado por la ONU, a través de su agencia UNITAR, para participar conjuntamente en la organización y desarrollo de actividades formativas de educación financiera, así como en la difusión y sensibilización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contemplados en la Agenda 2030 de Naciones Unidas. A través de esta colaboración, el Proyecto Edufinet, refuerza su compromiso con los principios y actuaciones promovidos por Cifal Málaga.

En 2019 se publicó el libro de actas del primer Congreso de Educación Financiera Edufinet “Realidades y retos”, editado por Thomson Reuters Aranzadi, y la Memoria de actividades del curso académico 2018-2019 del Proyecto Edufinet.





Por último, de este ejercicio 2019 cabe señalar la puesta en funcionamiento del Blog de Edufinet (EdufiBlog, [blog.edufinet.com](http://blog.edufinet.com)), de EdufiAcademics ([www.edufinet.com/edufiacademics](http://www.edufinet.com/edufiacademics)) y de un Curso “online” de Educación Financiera, todos ellos libremente accesibles por los interesados.

El número de beneficiarios de actividades presenciales del Proyecto Edufinet durante el año 2019 se ha situado en más de 24.700 personas, de las que más de 19.500 pertenecen al colectivo de jóvenes y 5.200 aproximadamente a colectivos como los universitarios, los adultos o los empresarios y emprendedores. En total, se han impartido aproximadamente 641 horas de formación en casi 375 sesiones formativas desarrolladas en diversas Universidades, instituciones empresariales y centros educativos de Andalucía, Castilla La-Mancha, Castilla y León, Madrid y Melilla.

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

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.

Una parte sustancial de los proveedores asume en los contratos en los que se fijan las condiciones para la prestación del servicio determinadas obligaciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Los proveedores de ciertas áreas asumen, asimismo, compromisos en materia de envases y residuos de envases, y de adhesión a un Sistema Integrado de Gestión, así como de cumplimiento de las obligaciones de marcado y etiquetado correspondientes.

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.

Unicaja Banco ha implantado durante 2019 el nuevo Modelo Operativo de Gestión de Proveedores, en línea con la normativa bancaria europea sobre delegación de servicios en entidades financieras. Este Modelo renueva la hasta ahora vigente “Política para la Gestión de la Delegación de la Prestación de Servicios o del Ejercicio de Funciones”, que estableció los criterios a seguir por la Entidad en relación con los servicios o funciones delegados 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.

El nuevo Modelo Operativo aprobado en 2019 permite realizar los análisis necesarios en cada proceso de externalización de servicios y la involucración de las Áreas que resulten afectadas: Seguridad de la Información, Tecnología, Oficina de Protección de Datos, Asesoría Jurídica, Prevención del Blanqueo de Capitales, etcétera. De igual modo, persigue incluir en los criterios para la selección de cualquier proveedor de servicios los condicionantes identificados en cada caso por las Áreas afectadas. También





garantiza la aprobación de cada contratación de servicios por parte del órgano de gobierno competente y la comunicación a la autoridad supervisora, en caso necesario.

En 2019 también se ha extendido a toda la organización el uso de la aplicación Coordinaware, que permite:

- Garantizar el cumplimiento de la legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales y normas establecidas de los proveedores/contratistas, a partir de la comprobación de los registros documentales, y facilitar el control de responsabilidades que emanan de la subcontratación.
- Disponer de la información actualizada sobre el estado de homologación de empresas y trabajadores para facilitar el control de acceso a las instalaciones.

### Apoyo a proveedores locales

En 2019, el importe total de los bienes y servicios adquiridos por el Grupo Unicaja Banco ascendió a 150,7 millones de euros. El 45% 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 2019 en un 98,2%. 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 2019 es de 15,85 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 y de otras cargas asimiladas 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.

Unicaja Banco crea valor para los distintos grupos de interés, y contribuye económica y socialmente a las comunidades en las que está presente a través del pago de impuestos. Durante el año 2019, la contribución fiscal del Grupo Unicaja Banco ascendió a 176,7 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 2018), 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.



En el año 2019, el impuesto sobre beneficios pagado en España ascendió a 1,8 millones de euros.

Unicaja Banco aporta el 0,7% de la cuota íntegra del Impuesto sobre Sociedades a programas de acción social aptos para transformar nuestra sociedad (“Empresa Solidaria”). Con este gesto se contribuye, además, a la consecución de los ODS de la Agenda 2030, como Entidad implicada en la puesta en marcha de políticas más sostenibles.

En 2019, 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.

### Acciones de Asociación o Patrocinio

La tradicional implantación territorial del Grupo, especialmente en Andalucía, Castilla y León y Castilla-La Mancha, se exterioriza, entre otras manifestaciones, con el apoyo a las organizaciones sociales de referencia, tanto públicas como privadas. Esta conexión con el territorio se materializa a través del apoyo prestado, en forma de patrocinio, a las citadas organizaciones sociales y las propias actividades que desarrollan, que proyectan sus efectos sobre una parte sustancial de la ciudadanía de las respectivas localidades.

Estos patrocinios pueden ser de diversa naturaleza: cultural, artística, deportiva, lúdica, ambiental... Como ejemplo de ello, a continuación se muestran algunas de las acciones de patrocinio más significativas desarrolladas a lo largo del ejercicio 2019, sin perjuicio de la información complementaria que se puede encontrar en el apartado “Colaboraciones con Fundaciones y Entidades sin ánimo de lucro”:

- FreakCon, el Festival Internacional de Manga, Cómic, Series de Televisión y Videojuegos (Málaga).
- MTV Music Week (Sevilla).
- Festival de música Marenostrum (Fuengirola).
- Ciclo de conferencias en Valladolid, Salamanca y León con Jesús Vidal, ganador de un Goya por la película “Campeones”.
- Programación de la Biblioteca Cánovas del Castillo de la Diputación de Málaga.
- Muestra de Teatro de Calle (Palencia).
- Festival de Videojuegos Gamepolis (Málaga).
- Ayuntamiento de Ciudad Rodrigo, para conmemorar el 75 aniversario de la declaración de la localidad como Conjunto Histórico-Artístico.
- “Zurich Maratón” (Málaga).
- Premio Nacional de Periodismo Miguel Delibes.
- Carrera de montaña “Ultra Sierra Nevada” (Granada).
- Estación de Esquí de Sierra Nevada.
- “Movie Score Málaga” (MOSMA), festival internacional de música del audiovisual organizado por el Festival de Málaga de Cine.
- Real Academia de Bellas Artes de la Purísima Concepción de Valladolid.
- Teatro de la Maestranza de Sevilla.



- Semana Internacional del Cine de Valladolid (SEMINCI).
- Premios “Granada Ciudad de la Ciencia y la Innovación”.
- Festival Internacional de Música y Danza de la Cueva de Nerja.
- Festival de Málaga de Cine.
- Exposición “Pedro de Mena, Granatensis Malacae”, organizada por la Diócesis de Málaga.
- Baloncesto Málaga, S.A.D.
- Club Voleibol Almería.

## COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

### Programas de gestión medioambiental

El compromiso medioambiental del Grupo se incorpora en la “Política de RSC” aprobada por el Consejo de Administración de la matriz. Conforme al compromiso asumido en 2019, en dicho ejercicio se acometió la revisión de esta Política, con el fin de incorporar una serie de criterios relacionados con la lucha contra el cambio climático y para la intensificación y la mejora de la gestión ambiental.

En general, el Grupo se compromete a desarrollar y promover actividades respetuosas con el medioambiente conforme a la Declaración de Naciones Unidas en esta materia. El Grupo, conocedor de la importancia de preservar el medioambiente, persigue la potenciación de aquellas iniciativas y actuaciones que estén encaminadas a su protección y conservación. En el proceso de identificación de los aspectos que son más relevantes para los distintos grupos de interés se tienen en cuenta los relacionados con el medioambiente.

En esta aportación a la sostenibilidad participan todos los que, desde cualquier nivel de responsabilidad, intervienen en la gestión de la Entidad, a través del firme compromiso con la prevención de la contaminación, la conservación del medioambiente y la preservación de la biodiversidad, la promoción de la eficiencia energética y la adecuada gestión del cambio climático.

En relación con la gestión ambiental interna, el compromiso de Unicaja Banco se materializa a través de dos ejes fundamentales: el desarrollo de actuaciones de gestión medioambiental y la promoción de la responsabilidad medioambiental en la sociedad. El Grupo impulsa sistemas de gestión basados en estándares normativos internacionalmente aceptados, en la mejora continua y en modelos de gestión (Normas ISO) que contribuyan a reducir los impactos ambientales.

En cuanto al cambio climático, se adoptan compromisos de mitigación del mismo, con el establecimiento de objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, que exigen la definición y la puesta en marcha de actuaciones encaminadas a reducir la huella de carbono de la actividad de la Entidad y la gestión óptima de la generación de residuos.

La actuación del Grupo Unicaja Banco en la promoción de la protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático se inspira, en general, en las mejores prácticas o estándares internacionales de reconocido prestigio, tales como:

- A nivel mundial:



- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Acuerdo de París de la Convención Marco Sobre el Cambio Climático de las Naciones Unidas.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030 de las Naciones Unidas.
- “Global Reporting Initiative” (GRI).
- Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima.
- A nivel europeo:
  - Acuerdo Verde Europeo/ Plan de Acción de la CE para financiar el desarrollo sostenible.
  - Directrices de la Comisión Europea sobre la presentación de informes no financieros (Suplemento sobre la información relacionada con el clima).

Por otra parte, la Entidad promueve 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. Promueve, igualmente, la gestión eficiente de los recursos para minimizar el impacto ambiental.

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.

### **Compromisos específicos en materia ambiental y para la lucha contra el cambio climático**

Consciente de que el cambio climático constituye un reto sin precedentes al que nuestra sociedad se debe enfrentar, que atrae, igualmente, la atención de las autoridades gubernamentales, supervisoras y regulatorias, el Grupo Unicaja Banco establece determinados principios básicos de actuación en materia medioambiental y de identificación y gestión de los riesgos asociados al cambio climático, en consonancia con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) nº 13, en concreto, que tiene por objeto la adopción de medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Por ello, aunque por la naturaleza propia de su actividad genera un mínimo impacto ambiental, el Grupo ha definido los siguientes principios específicos, por los que da concreción a su compromiso ambiental y ante el cambio climático:

1. Promover la mejora continua en materia de medioambiente y adoptar prácticas sostenibles que eviten o minimicen la contaminación generada por la actividad del Grupo, contribuyendo a la mejora de su Responsabilidad Social Corporativa.
2. Desarrollar todas las actividades fomentando la prevención, la gestión y el control de las emisiones contaminantes, así como un uso eficiente de los recursos naturales y energéticos.
3. Actuar de forma rápida y responsable en la corrección de incidentes que puedan suponer un riesgo para el medioambiente, informando con rapidez a las autoridades y a las partes afectadas.
4. Garantizar el cumplimiento de la legislación y de las demás disposiciones vigentes en materia medioambiental, así como los compromisos o iniciativas nacionales e internacionales voluntariamente suscritos, relacionados con la sostenibilidad y el medioambiente.



5. Promover la implicación y la sensibilización ambiental de los grupos de interés, incluidos el personal de Unicaja Banco y la Dirección, con el fin de fomentar la protección y el cuidado del entorno.

6. Potenciar la reutilización y el reciclaje de materiales al objeto de contribuir a la transición hacia una economía circular.

7. Fomentar la formación a los empleados y a la Dirección, y, atendiendo a su nivel de responsabilidad, proporcionarles los conocimientos necesarios para la implantación y el seguimiento de buenas prácticas medioambientales.

8. Colaborar con los clientes, los proveedores, las Administraciones Públicas y con la sociedad en general en todo lo que respecta a la protección ambiental, la identificación y la reducción de riesgos ambientales, y la promoción del desarrollo sostenible.

9. Llevar a cabo medidas para preservar o restaurar la biodiversidad.

10. Incorporar criterios ambientales en la toma de decisiones sobre adjudicaciones de contratos de prestación de servicios, y promover entre los proveedores el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

11. Establecer programas donde se marquen objetivos y metas, conducentes a la mejora continua del desempeño ambiental, llevando a cabo auditorías y auto-evaluaciones rigurosas del cumplimiento de esta Política y emitiendo informes de seguimiento.

12. Informar a los grupos de interés de forma transparente, por medio del Informe de RSC o Sostenibilidad del Grupo, o en la forma que se estime oportuna, sobre la posición, la gestión, los controles y los resultados en relación con el medioambiente y el cambio climático.

Todos estos principios han sido difundidos, además de entre el personal, entre los clientes y los 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, las sedes operativas de Cádiz, Antequera y Jaén. El porcentaje de empleados de Unicaja Banco cubierto por el sistema de gestión ambiental ISO 14001 es de un 13,9%. 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 respecto de la actividad que se desempeña en los centros de trabajo de Unicaja Banco son los siguientes:

Actividades:

- Consumos: Agua, electricidad, gasoil (grupos electrógenos).
- 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. Por contrato, la gestión del residuo la realiza el propio mantenedor.
- Instalaciones: Instalaciones eléctricas de baja y alta tensión; depósitos de combustible; aljibes; equipos con gases HCFC, HFC.
- Vertidos: Saneamiento de aguas residuales procedentes de aseos.
- Ruidos: Posibles ruidos procedentes de máquinas de climatización o los ocasionales generados por los grupos electrógenos.
- Mobiliario y equipamiento en desuso: Residuos depositados en el gestor autorizado correspondiente.
- Obras menores: Por contrato, la gestión del residuo la realiza el contratista.

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

### Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Durante 2019 se realizaron las siguientes intervenciones relacionadas con los riesgos ambientales:

- Actuaciones de sustitución de equipos de aire acondicionado con R22, por sistemas de climatización más eficientes.
- Gastos en recogida de residuos (tóneres, 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.
- Optimizaciones de potencia eléctrica: Evaluadas 101 oficinas se han realizado 44 ajustes de la potencia contratada.



El importe total destinado a estas actuaciones ascendió a más de 1.800.000 euros, frente a los 400.000 euros destinados en 2018, lo que se justifica por el elevado coste del cambio de máquinas de climatización realizado en este ejercicio.

### 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 2019, la Oficina Técnica ha evaluado a un total de 184 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. Entre los 10 criterios en que se basa la puntuación, se valoran los aspectos relacionados con la posesión de algún certificado de eficiencia energética y/o medioambiental.

### 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 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, restos de rótulos y banderolas, plástico de embalar, palés de madera.

El papel es la única materia de cuyo consumo, 385.631 kilogramos en 2019, pudiera derivarse un impacto apreciable. Su consumo se ha reducido respecto del ejercicio anterior, que fue de 428.410 kilogramos. 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, con todas las salvaguardas en materia de protección de datos y seguridad de la información. Asimismo, se ha suspendido la emisión de las nóminas de empleados y certificados fiscales en papel, sustituidos, desde hace años, por el servicio de consulta de nóminas “online” a través del portal del empleado. Con UniBuzón, los clientes pueden recibir y gestionar toda su correspondencia de manera electrónica a través de Banca Digital, ahorrando papel y colaborando con una gestión más sostenible de nuestro planeta.

Durante el ejercicio 2019 se ha puesto en marcha un programa de reducción de publicidad gráfica en oficinas, con el objetivo de reducir la cantidad de papel que se consume en las rutas publicitarias. Con el programa desarrollado se ha conseguido disminuir, aproximadamente, el 33,1% del total de carteles, un 21,2% del total de “displays” expositores, y un 62,1% de los folletos de mano. Si extrapolamos esta reducción a un año natural, se prevé que en 2020 se dejen de producir más de 12.000 carteles, en torno a 6.500 “displays” y más de 2.100.000 folletos. Por otro lado, se han establecido contenedores debidamente identificados para la recogida de papel, plástico, materia orgánica y tóneres. En la Entidad se reutilizan todas las carcasas de tóner, devolviéndose al proveedor para su recarga, siendo el consumo de tóneres en 2019 de 6.492 unidades. El consumo de materiales de envasado (cajas de cartón) ascendió a 23.098 unidades.

En el ámbito de residuos procedentes de sistemas informáticos (discos duros, tarjetas de almacenamiento, teclados, impresoras, fotocopadoras, cajeros automáticos, etc.), el volumen total generado por el Grupo es el siguiente:

<u>GRUPO UNICAJA BANCO</u>	Residuos Informáticos (kg)
2019	298.076
2018	260.090

Este año la mayoría del material reciclado ha procedido de sistemas informáticos como cajeros automáticos y de equipos eléctricos y electrónicos (discos duros, tarjetas de almacenamiento, teclados, monitores, pantallas...). Las empresas de retirada de residuos emiten certificado de que los mismos son destruidos según la normativa RAEE y la normativa ambiental vigente, y los que contienen datos según normativa de protección de datos.

### Uso sostenible de los recursos

Como se ha comentado anteriormente, durante el año 2019 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 últimos ejercicios:

<u>GRUPO UNICAJA BANCO</u>	Consumo eléctrico (MWh)
2019	36.720
2018	42.886

La disminución del consumo en este ejercicio se explica, también, por el cierre de oficinas, 107 en 2019.





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 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> )
2019	49.563
2018	48.838

### 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 2019 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 2019 (y 2018):

<u>GRUPO UNICAJA BANCO</u>	2019	2018
Inventario Emisiones GEI Alcance 2 (t CO <sub>2</sub> eq)	9.915	11.584
Intensidad emisiones GEI (t CO <sub>2</sub> eq / empleado)	1,56	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. Además, como se ha comentado anteriormente, el menor consumo registrado es consecuencia del cierre de oficinas, en el marco del proceso de reordenación de la red de negocio.

Unicaja Banco tiene previsto implantar en 2020 un Sistema Integrado de Gestión de Energía (ISO 50001), de Gases de Efecto Invernadero (ISO 14064) y de Gestión Ambiental (ISO 14001), en este caso, ampliando el que actualmente tiene en vigor. El propósito es contar con un enfoque integrado y sistemático al objeto de alcanzar una mayor capacidad de gestión y de mejora continua en el desempeño energético (eficiencia energética, uso y consumo de la energía), en el seguimiento de emisiones de gases de efecto invernadero que aborden su mitigación, y de gestión ambiental de toda la Entidad.

## 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 RSC”. 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, Unicaja Banco se compromete a respetar y promover los derechos humanos, conforme a la Declaración de Naciones Unidas en esta materia.

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. 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 2019 no se ha producido ningún caso de discriminación o denuncia por vulneración de derechos humanos.

### Prevención de conductas ilegales

**E**n el Grupo Unicaja Banco se observan rigurosamente las normas de comportamiento relacionadas con la prevención de prácticas no éticas y del blanqueo de capitales. Estas normas vienen recogidas, fundamentalmente, en el “Código de Conducta” del Grupo, en el Programa para la Prevención del Riesgo Penal y la Reacción ante el Incumplimiento, en el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores y en la normativa de prevención del blanqueo de capitales, de cuyo cumplimiento es informado periódicamente el Consejo de Administración.

El “Código de Conducta” expresa los valores que son pilares básicos en la actividad del Grupo Unicaja Banco, y entre ellos, la confianza de los clientes, proveedores, accionistas y restantes grupos de interés, el desarrollo de prácticas de buen gobierno basadas en la transparencia, la honestidad e integridad y en la voluntad de servicio de los empleados y su compromiso con los grupos de interés y la sociedad en general. Define igualmente los principios, estándares y normas de conducta que guían el comportamiento personal y profesional de los empleados, directivos y administradores del Grupo, y entre ellos, el respeto a la dignidad, la igualdad y la diversidad.

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



Durante 2019 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.

Desde 2017, dentro de la Dirección de Cumplimiento Normativo, el Área de Conducta Corporativa y Regulación desarrolla, entre otras, funciones de prevención del riesgo penal, supervisión de la observancia del “Código de Conducta”, el desarrollo de políticas, procedimientos y esquemas de gobernanza necesarios para responder de forma adecuada al riesgo de conducta por parte de la Sociedad y, entre ellas, la política de conflictos de intereses.

El personal del Banco tiene disponible, en la página principal de la Intranet Corporativa, un espacio web específico de Prevención de Blanqueo de Capitales, desde el que puede acceder, de forma directa, a la aplicación de Comunicaciones de Operativas Sospechosas, a la Escuela de Prevención de Blanqueo de Capitales y al Manual de Ayuda de la citada aplicación.

Dentro del Programa para la Prevención del Riesgo Penal, la Sociedad dispone de un Canal de denuncias, 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. Igualmente, 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. Se admite igualmente que la información se presente de forma anónima.

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 en su conjunto y, en especial, de la habilitación del Canal de denuncias, 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.

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.

Durante 2019, mediante el boletín Cuaderno Semanal, se comunicó la publicación de Circular 5/19 relacionada con el procedimiento interno para la autorización de alta de personas con responsabilidad pública (edición del Cuaderno Semanal 25/01/2019).

Mediante el boletín “En 1 minuto” (edición del 17/03/2019) se recordó a la plantilla la existencia de la “Política para la Prevención del Riesgo Penal y la Reacción ante el Incumplimiento”, así como información relacionada.

En la revista Uninoticias se publicó en el nº 108, de junio de 2019, una nota referente a la concesión de la certificación AENOR al sistema de Gestión de *Compliance* Penal de Unicaja Banco y, en el nº 110, de diciembre de 2019, un artículo más específico sobre el Certificado de dicho sistema de Gestión.

## 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.

Unicaja Banco incluyó la formación, en 2016, como uno de los elementos esenciales de su Programa, y la viene impartiendo efectivamente desde entonces.

Durante 2019 el Comité de Prevención del Riesgo Penal ha completado 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, tras la obtención, en abril de 2019, de la certificación expedida por AENOR.

A lo largo de 2019 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 sometido a la aprobación del Consejo de Administración la Política y el Manual para la Prevención del Riesgo Penal y la Reacción ante el Incumplimiento, aprobados por este órgano el 27 de febrero de 2019, que ratifican formalmente el compromiso del Consejo de Administración y la Dirección con el desarrollo en la Entidad de una conducta profesional honesta, íntegra y transparente, y que definen el entorno de control del riesgo penal de la Entidad, respectivamente.
- Ha aprobado una metodología para la monitorización de los riesgos penales y controles establecidos.
- Ha aprobado la actualización del Procedimiento de investigación interna y las pautas a seguir en caso de inspecciones y denuncias o imputaciones a la Entidad.
- Ha aprobado las normas básicas de funcionamiento del Canal de denuncias y acometido las tareas necesarias para la mejora de la operatividad de dicho Canal, a fin de reforzar la protección de los comunicantes, la confidencialidad de la información sobre denunciantes y denunciados, estableciendo la posibilidad de efectuar comunicaciones anónimas.
- Ha actualizado el “Inventario de riesgos penales y controles”, para adaptarlo a los nuevos delitos tipificados por la Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero, por el que se modifica el Código Penal.

Al mismo tiempo, durante el ejercicio 2019 Unicaja Banco ha continuado el proceso para la actualización del “Código de Conducta” del Grupo, así como las actividades relacionadas con el programa de formación a empleados y Consejeros sobre prevención del riesgo penal.



### Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción

Durante el ejercicio 2019 el Comité de Prevención del Riesgo Penal ha evaluado 45 operaciones a los efectos de determinar su posible trascendencia penal, sin que en ninguna de ellas se hallaran indicios razonables de riesgo penal para la Entidad. En 2108 el número de operaciones evaluadas fue de 32.

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

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 un 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 2019, 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, Fundación Caja Duero, Asociación Empresa Familiar de Castilla y León-Fórum Familiar de Castilla y León, y CIFAL Málaga.

En virtud de la información recabada a través de los canales habilitados para mantener un contacto permanente con los diversos grupos de interés, no consta la existencia de operaciones con impacto negativo, real o potencial, en las comunidades locales en las que el Grupo desarrolla su actividad.

Finalmente, Unicaja Banco no realiza contribuciones directas o indirectas a partidos o candidatos políticos, ni financiera ni en especie, aplicando en las operaciones de crédito las reglas convencionales para el análisis y decisión del riesgo.

El importe total de las aportaciones del Grupo a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro ha ascendido en 2019 a 894.600 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, trabajan conjuntamente 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-Observatorio Empresarial para la Consecución de la Agenda 2030*

Unicaja Banco y la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) han renovado en 2019, 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.

Adicionalmente, Unicaja Banco ha firmado en 2019 un convenio con la CEA por el que se compromete a colaborar en la puesta en marcha del Observatorio Empresarial para la Consecución de la Agenda 2030 (OECA), impulsado por la patronal andaluza. Su objetivo es coordinar aquellas actuaciones que permitan el cumplimiento por parte del sector privado de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

#### *Fundación Caja Duero*

Unicaja Banco ha estrechado en 2019 sus relaciones con la Fundación Caja Duero, con la que colabora económicamente para el sostenimiento de sus actividades. De esta forma, se garantiza el desarrollo de los programas culturales de la Fundación, centrados en la promoción del dibujo y la pintura. Durante 2019, 200 alumnos, entre niños y adultos, han asistido a las clases de dibujo y pintura impartidas en la histórica sede de la Escuela de San Eloy. Además, la Fundación Caja Duero custodia y gestiona la Casa Museo Zacarías González, así como el legado artístico que aglutina una buena parte de la extensa obra pictórica de este prestigioso artista salmantino. Asimismo, colabora con el Coro Ciudad de Salamanca mediante la cesión de las salas de ensayo y espacios de trabajo para que esta agrupación musical, que fue originalmente creada por la Fundación, pueda continuar su labor de formación musical a más de 150 niños, jóvenes y adultos. La Fundación es igualmente titular de una de las salas de exposiciones de mayor prestigio de Castilla y León, en la que se desarrollan de manera temporal muestras de diferente contenido, organizadas habitualmente en colaboración con otras instituciones.

En 2019 también se ha formalizado un acuerdo de Edufinet, proyecto impulsado por el Banco y la Fundación Unicaja, con la Fundación Caja Duero, con el fin de colaborar en el desarrollo de actividades relacionadas con la educación financiera.

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

Unicaja Banco ha renovado en 2019 su apoyo a la asociación Empresa Familiar de Castilla y León y al Fórum Familiar de Castilla y León. Este apoyo muestra 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 160 empresas familiares de toda 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 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, participa 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.

Entre otras actividades, Cifal Málaga y Unicaja Banco organizaron un encuentro en 2019 sobre Finanzas Sostenibles, con la participación de diferentes actores sociales y del ámbito económico, con el objetivo de intercambiar impresiones entre los diversos grupos de interés sobre esta materia.

#### **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 (10 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) —el Director de Cumplimiento Normativo— 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 marco del plan de formación continuada del Consejo y sus Comisiones se incluyen contenidos relativos a esta materia. En 2019 se ha impartido formación continua a un total de 3.387 empleados (2.028 en 2018). Para mitigar el riesgo de blanqueo de capitales, desde Unicaja Banco se ha concienciado especialmente a los empleados, de forma que ante cualquier indicio de operativa sospechosa o la mera tentativa, realicen una comunicación interna al Área de Prevención del Blanqueo de Capitales.

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.

Con el resultado de la valoración de los criterios/factores de riesgo considerados por Unicaja Banco, se realiza una ponderación que permite una calificación del cliente, lo que consecuentemente deriva en el riesgo que se asigna al mismo. Para efectuar esa ponderación el Grupo Unicaja Banco dispone de un Modelo de Riesgo RBA (*Risk Based Approach*) que determina automáticamente el riesgo de BC/FT asociado a sus clientes, tanto en el momento previo a su admisión, como en la aplicación del seguimiento continuo de la relación de negocio. En base al nivel de riesgo o *scoring* asignado al cliente en función de los diferentes factores cuyos valores se ponderan por su mayor o menor exposición al riesgo de BC/FT, se determina la categoría a la que pertenecerá el cliente, así como el nivel de diligencia debida a aplicar. En la actualidad el 93,1% de los clientes son catalogados como de riesgo bajo, frente al 92,4% de clientes en 2018, lo que denota el perfil bajo de riesgo en esta materia en el Grupo Unicaja Banco.

El principal canal de comercialización en Unicaja Banco lo integra su red de oficinas distribuidas a lo largo de toda la geografía nacional, con presencia mayoritaria en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Castilla y León, desde las que se dirige la actividad de oferta de productos y servicios financieros a particulares, grandes empresas y PYMES. Los procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales en Unicaja Banco se adecúan al perfil del cliente según el área en la que opera.

Por otro lado, y en cuanto a operativa, Unicaja Banco realiza transacciones hacia y desde cualquier punto del mundo, incluyendo todos aquellos países considerados de alto riesgo. En este sentido, existen monitorizaciones específicas que rastrean la operativa realizada desde o hacia países considerados como de alto riesgo por parte de Unicaja Banco. Asimismo, la operativa realizada en el ámbito de corresponsalía bancaria transfronteriza cuenta con controles de monitorización específicos.

El Grupo Unicaja dispone de una red de agentes que realiza las labores de captación de clientes, si bien la admisión efectiva de clientes es potestad de la Entidad, sin delegar ninguna responsabilidad en esta materia a los agentes, exceptuando los agentes financieros con terminal. Unicaja Banco proporciona formación adaptada a las necesidades de estos colectivos en materia de PBC/FT.

Actualmente se presentan cuatro posibles tipos de relaciones (datos referidos a diciembre de 2019):

- Agentes Financieros con terminal, que realizan la labor de primera toma de contacto con los clientes y realizan los procedimientos de admisión, identificación y conocimiento de cliente.
- Agentes financieros sin terminal, que realizan la labor de primera toma de contacto con los clientes que son presentados a las oficinas de la red comercial de Unicaja Banco, siendo éstas las que se encargan de realizar la totalidad de los procedimientos de admisión, identificación y conocimiento de clientes.



- Agentes colaboradores, que son prescriptores de clientes, siendo las sucursales las que realizan las contrataciones de productos para esos clientes.
- Agentes API que realizan la labor de primera toma de contacto con los clientes que son presentados a las oficinas de la red comercial de Unicaja Banco y al Grupo Inmobiliario. Sus competencias se circunscriben mayoritariamente a la presentación de operaciones hipotecarias.

El Grupo cuenta con procedimientos para la contratación de las distintas tipologías de agentes y colaboradores, definidos en un manual de obligado cumplimiento para todo quien intervenga en las actividades.

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. La composición actual del Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y Bloqueo de la Financiación del Terrorismo comprende la participación de las diversas áreas afectadas, tanto de negocio como de apoyo al mismo.

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 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 sus 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.

Anexos





## 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*, en su conformidad Esencial, relativos a la definición del contenido y 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 2019.

### 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**

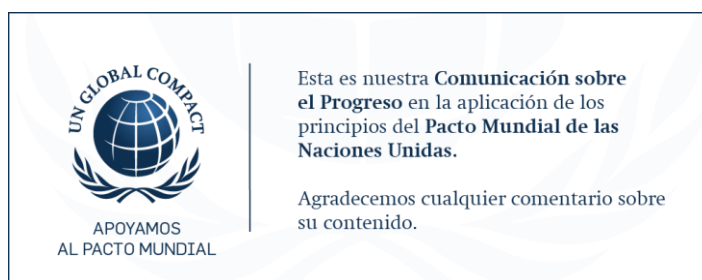
Este Estado reúne, analiza y divulga la información y los procesos que se siguen para su elaboración, de modo que se pueda someter a evaluación y se establezcan la calidad y la materialidad.

**PUNTUALIDAD**

Este EINF da continuidad 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	50, 78, 81, 88-89
	<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	50, 70, 78
	<b>Principio 4:</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	78-79
	<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	73, 78, 88-89
Medio	<b>Principio 7:</b> Las empresas deben mantener un enfoque	50, 85-87



Ambiente	preventivo que favorezca el Medio Ambiente	
	Principio 8: Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
	Principio 9: Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente	
Lucha contra la corrupción	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	89-92, 94-96

## CONTRIBUCIÓN 2019 A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS DESTACADOS	INICIATIVAS DESTACADAS	TEMAS MATERIALES RELACIONADOS
 <p><b>3</b> SALUD Y BIENESTAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificación ISO 45001</li> <li>Programa Solidaridad en la Empresa. Convenio de Colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)</li> <li>Proyecto “Apúntate un tanto-dona sangre” en colaboración con la Asociación La Gota Roja de Málaga (<a href="#">Web Unicaja Banco- Apúntate un tanto dona sangre</a>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidad, igualdad y accesibilidad</li> <li>Empleo y organización del Trabajo</li> <li>Compromiso con el Desarrollo Sostenible</li> <li>Relaciones Sociales</li> <li>Subcontratación y Proveedores</li> <li>Salud y Seguridad</li> </ul>
 <p><b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación como <i>Special Partner</i> en el Centro Internacional de Formación de Autoridades y Líderes (CIFAL) en Málaga; proyecto del Instituto de las Naciones Unidas para la Formación e Investigaciones (UNITAR)</li> <li>Edufinet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros</li> <li>Compromiso con el Desarrollo Sostenible</li> </ul>
 <p><b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación en igualdad, especialmente al colectivo de Alta Dirección</li> <li>Iniciativas de conciliación de la vida personal y familiar</li> <li>Excedencia por cuidado de hijos y familiar con reserva de puesto de trabajo durante los dos primeros años</li> <li>Permiso retributivo de 21 horas anuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidad, igualdad y accesibilidad</li> <li>Empleo y organización del Trabajo</li> <li>Relaciones Sociales</li> </ul>
 <p><b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumo de energía de origen renovable</li> <li>Actuaciones de eficiencia energética por parte de la Entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio Climático</li> <li>Uso Sostenible Recursos. Economía Circular</li> </ul>



<p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios con Colectivos</li> <li>• Microcréditos</li> <li>• Apoyo económico a los estudios universitarios del colectivo de jóvenes</li> <li>• Realización de Informes de Previsiones Económicas de Andalucía y de Castilla y León, por parte de Analistas Económicos de Andalucía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros</li> <li>• Empleo y organización del Trabajo</li> <li>• Compromiso con el Desarrollo Sostenible</li> <li>• Relaciones Sociales</li> <li>• Subcontratación y Proveedores</li> </ul>
<p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración con la línea ICO</li> <li>• Microcréditos concedidos a emprendedores y autónomos</li> <li>• Acuerdo de Patrocinio "U-Talent-Hub" con el Parque Científico de la Universidad de Salamanca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros</li> <li>• Compromiso con el Desarrollo Sostenible</li> </ul>
<p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banca Responsable: vivienda y exclusión social</li> <li>• Edufinet</li> <li>• Acuerdo con Fintech Ebury para facilitar a empresas y autónomos la gestión de las transacciones internacionales y operaciones de divisas</li> <li>• Incorporación a la Plataforma de Préstamos al Consumo de Fintonic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros</li> <li>• Compromiso con el Desarrollo Sostenible</li> </ul>
<p><b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación como <i>Special Partner</i> en el Centro Internacional de Formación de Autoridades y Líderes (CIFAL) en Málaga; proyecto del Instituto de las Naciones Unidas para la Formación e Investigaciones (UNITAR)</li> <li>• Convenio con el Parque Científico Tecnológico de Almería (PITA) para promover el uso del vehículo eléctrico y apoyar a las empresas de la Tecnópolis</li> <li>• Participación en la elaboración del III Plan Andaluz de Cooperación para el Desarrollo 2020-2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros</li> <li>• Compromiso con el Desarrollo Sostenible</li> </ul>
<p><b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adhesión a Autocontrol, Asociación para la Autorregulación Comercial y buenas prácticas publicitarias</li> <li>• Encuestas de calidad de servicio a clientes a través de distintos canales (UniVía, Cajeros Automáticos...) o asociadas a transacciones (Unicaja Escucha)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros</li> <li>• Compromiso con el Desarrollo Sostenible</li> </ul>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de RSC con principios de lucha contra el cambio climático</li> <li>• Adhesión al Compromiso Conjunto de Acción Climática impulsado por UNEP FI en el marco de la COP25</li> <li>• Inclusión de las Finanzas Sostenibles en el Plan Estratégico y de Transformación 2020/2022</li> <li>• Consumo de energía de origen renovable</li> <li>• Cálculo de la Huella de Carbono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio Climático</li> <li>• Compromiso con el Desarrollo Sostenible</li> <li>• Uso Sostenible Recursos. Economía Circular</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de la norma UNE 19601:2017 de Sistemas de Gestión de Compliance Penal</li> <li>• Política para la Prevención del Riesgo Penal y la Reacción ante el Incumplimiento</li> <li>• Actividades para la Prevención del Blanqueo de Capitales</li> <li>• Adhesión a Autocontrol, Asociación para la Autorregulación Comercial y buenas prácticas publicitarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corrupción y Soborno</li> <li>• Responsabilidad Fiscal</li> <li>• Compromiso con el Desarrollo Sostenible</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación como <i>Special Partner</i> en el Centro Internacional de Formación de Autoridades y Líderes (CIFAL) en Málaga; proyecto del Instituto de las Naciones Unidas para la Formación e Investigaciones (UNITAR)</li> <li>• Convenio con la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) para la puesta en marcha del Observatorio Empresarial para la Consecución de la Agenda 2030 (OECA)</li> <li>• Campaña de apoyo a los ODS de la Agenda 2030 promovida por la Red Española del Pacto Mundial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con el Desarrollo Sostenible</li> <li>• Subcontratación y Proveedores</li> </ul>

## ÍNDICE GRI E 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 (Opción de conformidad Esencial)	Temas materiales relacionados	Páginas
0.	Información general			17-21
0.1	Modelo de negocio			32-40
0.1.a	Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización)	102-1 Nombre de la Compañía		17
		102-2 Actividades, marcas, productos y servicios		35-40
		102-7 Tamaño de la organización		20-21
		102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		10
		102-18 Estructura de gobernanza		24-27



		102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		18
0.1.b	Presencia geográfica	102-3 Ubicación de la sede		17
		102-4 Ubicación de las operaciones		35
		102-5 Propiedad y forma jurídica		17
		102-6 Mercados servidos		35-39
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
		102-12 Iniciativas externas		5-6 51-52
		102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema		9-10
		102-47 Lista de temas materiales		11-14
0.2.d	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		11-13
		102-40 Lista de grupos de interés		56
		102-42 Identificación y selección de grupos de interés		13-14
		102-48 Reexpresión de la información		Nota 1
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	102-49 Cambios en la elaboración de informes		9-10
		102-50 Periodo objeto del informe		9
		102-51 Fecha del último informe		Nota 2
		102-52 Ciclo de elaboración de informes		Nota 3
		102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe		Nota 4
		102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		9
		102-55 Índice de contenidos GRI		103
		102-56 Verificación externa		115
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			81-87
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	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura  103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cambio Climático  Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	81-82
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	Cambio Climático  Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	81-82
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	Cambio Climático  Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	11-13  81-82
1.1.	<b>Información detallada</b>			
1.1.1	<b>Información general detallada</b>			
	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		81-82
		201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Cambio Climático	82
		308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Subcontratación y Proveedores	85
		308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Subcontratación y Proveedores	85
1.1.2	<b>Contaminación</b>			
	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	Cambio Climático	87
		305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Cambio Climático	11-14
		305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Cambio Climático	No material
1.1.3	<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>			



		301-2 Insumos reciclados	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	85
	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	85
		303-3 Agua reciclada y reutilizada	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	85-87
		306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	84-87
		306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	87
	Uso sostenible de los recursos			
		303-1 Extracción de agua por fuente	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	87
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	87
1.1.4	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	85-87
		301-2 Insumos reciclados	Uso Sostenible Recursos. Economía Circular	85-87
	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	Cambio Climático	86
		302-3 Intensidad energética	Cambio Climático	21
		302-4 Reducción del consumo energético	Cambio Climático	86-87
		302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Cambio Climático	No Material
	Cambio climático			
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)	Cambio Climático	87
		305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Cambio Climático	87
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cambio Climático	5, 40
	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	Cambio Climático	87
	Protección de la biodiversidad			11-14
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	No material	No material



		protegidas		
		304-3 Hábitats protegidos o restaurados	No material	
	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	No material	
		306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	No material	
2	Cuestiones sociales y relativas al personal			
2.1	Información general			
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	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	62
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 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	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	62-73
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	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	11-13 62
2.2.	Información detallada			
2.2.1	Empleo			
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Empleo y organización del Trabajo	62-63
		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado	Diversidad, igualdad y accesibilidad	24-26 63
	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	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores  202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad	63-64



	profesional			
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	Empleo y organización del Trabajo	64
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	102-38 Ratio de compensación total anual	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad	64-67
		102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad	65-66
		202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad	65
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad	65-66
	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	Diversidad, igualdad y accesibilidad	64-65 IARC*
		102-36 Gobernanza: Procesos para determinar la remuneración	Diversidad, igualdad y accesibilidad	
		201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Empleo y organización del Trabajo Diversidad, igualdad y accesibilidad	67-68 IARC*
	Implantación de políticas de desconexión laboral	103-1 Enfoque de gestión de empleo	Empleo y organización del Trabajo	64
	Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado	Diversidad, igualdad y accesibilidad	68
2.2.2	Organización del trabajo			
	Organización del tiempo de trabajo	103-1 Enfoque de gestión de empleo	Empleo y organización del Trabajo	69
	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	Empleo y organización del Trabajo	69
	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	Empleo y organización del Trabajo	64
		401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Empleo y organización del Trabajo	69, 73
2.2.3	Salud y seguridad			
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Salud y Seguridad	68-69
	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	Salud y Seguridad	69



2.2.4	Relaciones sociales			
	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	Relaciones Sociales	70
		403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Relaciones Sociales	68-69
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Relaciones Sociales	70
	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	Relaciones Sociales	68-70
2.2.5	Formación			
	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	Empleo y organización del Trabajo	70-72
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Empleo y organización del Trabajo	72
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Empleo y organización del Trabajo	70-72
2.2.6	Accesibilidad universal			
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Diversidad, igualdad y accesibilidad	72-73
2.2.7	Igualdad			
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	401-3 Permiso parental	Diversidad, igualdad y accesibilidad	64, 73
	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	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Diversidad, igualdad y accesibilidad	73
	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	Diversidad, igualdad y accesibilidad	50, 68, 73, 88-89
3	Respeto a los Derechos Humanos			
3.1	Información general			
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	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Subcontratación y Proveedores	50, 78, 81, 88-89



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	Subcontratación y Proveedores	88-89
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	Subcontratación y Proveedores	11-13 88-89
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	Subcontratación y Proveedores Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	50
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Subcontratación y Proveedores Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	88-89
		412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Subcontratación y Proveedores	78
		412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Subcontratación y Proveedores Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	52, 76-77, 88-89
		412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Subcontratación y Proveedores	88-89
3.2.2	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Subcontratación y Proveedores Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	73, 88-89
		419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Subcontratación y Proveedores Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	88-89
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	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Subcontratación y Proveedores Diversidad, igualdad y accesibilidad Relaciones Sociales	88-89
		407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Subcontratación y Proveedores	78





	efectiva del trabajo infantil.	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Subcontratación y Proveedores	78
		409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Subcontratación y Proveedores	78
4	Lucha contra la Corrupción y el Soborno			
4.1	Información general			
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	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Corrupción y Soborno	49-50, 89-93
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	Corrupción y Soborno	89-93
		206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Corrupción y Soborno	59
		415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Corrupción y Soborno	94
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	Corrupción y Soborno	11-13
4.2	Información detallada			
4.2.1	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Corrupción y Soborno	89-91
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Corrupción y Soborno	89-91
		205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Corrupción y Soborno	92
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Corrupción y Soborno	90
		205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Corrupción y Soborno	92



4.2.2	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Corrupción y Soborno	94-96
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Corrupción y Soborno	94-96
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Corrupción y Soborno	71-72
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	Corrupción y Soborno	20, 92-93
5	Información sobre la Sociedad			
5.1	Información general			
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	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	49-50, 75-76
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 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	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	75-76
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	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	11-13
		416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	60
		417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	60
		417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	57-58
		417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	57-58
5.2	Información detallada			
5.2.1	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	74-75



		204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	79
		413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	80-81, 92-94
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	74-75
		204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	79
		411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	No material
		413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	80-81, 92-94
		413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Compromiso con el Desarrollo Sostenible	80-81, 92-94
	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		13-14, 74-75
	Las acciones de asociación o patrocinio	102-13 Afiliación a asociaciones		80-81, 92-94
5.2.2	Subcontratación y proveedores			
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	102-9 Cadena de suministro	Subcontratación y Proveedores	78-79, 82-83
		308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Subcontratación y Proveedores	79, 85
		414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	Subcontratación y Proveedores	78-79, 85
	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	Subcontratación y Proveedores	78-79, 85
		414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	Subcontratación y Proveedores	78-79, 85
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Subcontratación y Proveedores	78-79, 85
		414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	Subcontratación y Proveedores	78-79, 85



		414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Subcontratación y Proveedores	85-87
5.2.3	Consumidores			
	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	Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros	13-14, 58-61
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros	57-58
		102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros	13-14, 57-58
		418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Consumidores y Usuarios de Servicios Financieros	59-60
5.2.4	Información Fiscal			
	Los beneficios obtenidos país por país	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Responsabilidad Fiscal	20
	Los impuestos sobre beneficios pagados	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Responsabilidad Fiscal	21, 79
	Las subvenciones públicas recibidas	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Responsabilidad Fiscal	80

\*IARC: Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros

Nota 1: No ha habido re-expresión de información respecto al EINF anterior

Nota 2: El EINF relativo a 2018 se publicó en febrero de 2019

Nota 3: El ciclo de elaboración de informes es anual

Nota 4: [rsc@unicaja.es](mailto:rsc@unicaja.es)



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

Informe de verificación independiente  
del Estado de Información No Financiera Consolidado  
al 31 de diciembre de 2019

## 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 2019, de Unicaja Banco, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Grupo Unicaja Banco) que forma parte del Informe de Gestión de Grupo Unicaja Banco.

### Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

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) según la opción Esencial y el Suplemento Sectorial de *Financial Services* descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice GRI e 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 (NICC 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. 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 2019 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 2019.
- 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 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 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 de la Sociedad dominante.

### 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 Grupo Unicaja Banco correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 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 según la opción Esencial y el Suplemento Sectorial *Financial Services* descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice GRI e 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

21 de febrero de 2020

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers  
Auditores, S.L.

2020 Núm. 20/20/01130

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO

Informe sobre trabajos distintos  
a la auditoría de cuentas